独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成 24 年 5 月 31 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 24 年度第 1 回）

１．紛争解決委員会への申請等の状況（注１）

・申請件数は、制度がスタートした平成 21 年度 106 件、平成 22 年度 137 件、平成 23 年度 150 件、平成 24 年度（4 月末現在）12 件。
・このうち手続が終了したものは、平成 21 年度 57 件、平成 22 年度 103 件、平成 23 年度 179 件、平成 24 年度（4 月末現在）12 件。
（制度スタート後の総申請（405 件）の 87%の事案で手続終了）
・実質的な手続が終了した事案 311 件（取下げ及び却下を除く）のうち 6 割超の 206 件で和解成立。

		申　請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告
				和解成立	和解不成立	その他（注２）		事業者名を含む	
平成 24 年	4 月	12　（7）	12	5	3	4	0	0	2
	5 月	（12）							
	6 月	（11）							
	7 月	（17）							
	8 月	（11）							
	9 月	（12）							
	10 月	（17）							
	11 月	（15）							
	12 月	（11）							
平成 25 年	1 月	（10）							
	2 月	（10）							
	3 月	（17）							
累計 平成 23 年度		150	179	122	45	12	147	17	0
累計 平成 24 年度（4 月）		12	12	5	3	4	0	0	2

（注１）平成 24 年 4 月末日現在。すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。カッコ内は前年度件数。
（注２）取下げ及び却下

２．申請事案の分野別状況等

・申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（90 件、22%）。
・内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

(1)商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	90
2. 保健衛生品	55
3. 教養・娯楽品	38
4. 教養娯楽サービス	36
5. 運輸・通信サービス	33
6. 内職・副業・ねずみ講	31
7. 土地・建物・設備	19
7. 他の役務	19
9. 車両・乗り物	13
10. 保健・福祉サービス	12
10. 住居品	12
12. レンタル・リース・賃借	8
12. 工事・建築・加工	8
14. 役務一般	7
14. 被服品	7
16. 商品一般	4
17. 教育サービス	3
18. 他の商品	2
18. 他の相談	2
18. 修理・補修	2
18. 食料品	2
22. 管理･保管	1
22. 光熱水品	1
合　　計	405

(1)預貯金・証券等	36
(2)生命保険	25
(3)ファンド型投資商品	7
(4)融資サービス	6
(5)デリバティブ取引	5
(5)その他の保険	5
(7)損害保険	4
(8)他の金融関連サービス	2

(1)化粧品	53
(2)理美容器具・用品	1
(2)医療用具	1

（2）内容別

内容	件数
1. 契約・解約	340
2. 販売方法	200
3. 品質・機能・役務品質	48
4. 接客対応	29
5. 安全・衛生	22
6. 価格・料金	15
7. 表示・広告	12
8. 法規・基準	9
9. 施設・設備	5
	405

（注） マルチカウント

（3）重要消費者紛争の類型別

類　型	件数
1. 第 1 号類型（多数性）	368
2. 第 2 号類型（重大性）	21
（1） 生命・身体	(15)
（2） 財産	(6)
3. 第 3 号類型（複雑性等）	5
	405

（注） 補正中等を除く。マルチカウント。

（4）申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	136
2. 消費生活センターの相談を経たもの	269
合　　計	405

（5）仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	46
2. 合議体（2人）	256
3. 合議体（3人）	91
4. その他（注）	10
合　　計	405

（注）仲介委員指名前の取下げ等。

３．結果概要の公表

【参考】結果概要の公表制度について

１．趣旨

ＡＤＲは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

２．参考条文

（１）独立行政法人国民生活センター法（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条　委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

（２）独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日 内閣府令第 49 号）

（結果の概要の公表）

第 32 条　委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

（３）独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 21 年 4 月 1 日 決定）

（公表）

第 52 条　仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2　委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3　前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一　当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二　事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三　前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4　委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

結果概要公表事案　一覧

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
1	21年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	×	ヤフー株式会社
2		サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争	○	2件併合
3	11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争	×	「星の雫」こと西村由美 8件併合
4		会員向け定期預金の解約に関する紛争	○	
5		金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争	○	
6		プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争	○	
7		ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争	○	
8		事故歴に応じて適用される自動車共済の掛け金率に関する紛争	○	
9		掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争	○	
10		パチンコ攻略法の解約に関する紛争	×	
11	22年2月	経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	×	株式会社日本マネジメントアカデミー
12		競馬予想ソフトの解約に関する紛争	×	株式会社マイクロシステムテクノロジー
13		原油海外先物取引に関する紛争	○	
14		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争	○	
15		街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争	○	
16		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争	○	
17		リフォーム工事の契約締結に関する紛争	○	
18		原油海外先物オプション取引に関する紛争	○	
19		頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争	○	
20		建築士資格取得講座の解約に関する紛争	○	
21		タレント養成講座の解約に関する紛争	○	
22		インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争	○	
23		自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	×	
24	22年5月	未公開株の解約に関する紛争（1）	×	ヘリテイジファンド株式会社
25		未公開株の解約に関する紛争（2）	×	エコエナジー株式会社 3件併合
26		サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアプラント
27		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（1）（2）	○	2件併合
28		注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
29		還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
30		興行のチケットの払い戻しに関する紛争	×	
31		絵画の通信販売に関する紛争	○	
32		水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
33		旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	7件併合

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
34	22年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	×	株式会社テレメディアマーケティング
35		コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	×	テクニカル電子株式会社
36		リゾートクラブ会員権に関する紛争	×	
37		軽貨物配送契約の解約に関する紛争	○	2件併合
38		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争	○	
39		包茎手術の解約に関する紛争（1）	○	
40		包茎手術の解約に関する紛争（2）	○	
41		生命保険の前納保険料の残額の返還に関する紛争	○	
42		戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	×	
43		男性用かつら等の解約に関する紛争	（※1）	※1：取下げ
44		マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	×	
45		呼吸機能を増進するための健康器具に関する紛争	○	
46		下水管掃除と床下害虫駆除の解約に関する紛争	○	
47		未公開株に関する紛争（3）	（※2）	8件併合 ※2：7件で和解成立
48	22年11月	海外インターンシップの解約に関する紛争	×	株式会社アドミックス （リックインターナショナル）
49		注文住宅の外壁の品質に関する紛争	×	パナホーム株式会社
50		ネットショップの解約に関する紛争	×	株式会社IB 2件併合
51		電話機リースの解約に関する紛争（1）	○	
52		電話機リースの解約に関する紛争（2）	○	
53		電話機リースの解約に関する紛争（3）	○	
54		投資信託の損害金の返還に関する紛争	×	
55		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（1）	○	
56		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（2）	○	
57		退会金名目で金員を要求され代わりに商品購入をさせられた契約に関する紛争	○	
58		携帯電話の保証サービスに関する紛争	○	
59		中古車の修復歴の説明に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
60	23年3月	波動水生成器の解約に関する紛争	×	株式会社バイオシーパルス
61		賃貸マンションの修繕に関する紛争	×	株式会社トーヨーテクノ
62		競馬情報の返金に関する紛争	×	株式会社ウイニングチケット
63		会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争	×	株式会社ギフト
64		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	×	有限会社富澤ハウジング
65		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	株式会社ドクターズ・エクセレンス
66		俳句集の自費出版の解約に関する紛争	○	
67		クリーニング火災に関する紛争	（※3）	※3：取下げ
68		インターネットオークションに関する紛争	○	
69		電話機リース契約の解約に関する紛争（4）	○	
70		変額個人年金保険の解約に関する紛争	○	2件併合
71		手術給付金等の過少給付に関する紛争	○	
72		マンションの共用部分の不具合に関する紛争	○	
73		自動販売機ビジネス代理店契約の解約に関する紛争	○	
74		育毛剤等の解約に関する紛争	○	
75		ビジネス講座の解約に関する紛争	○	
76		ノートパソコンリース契約の解約に関する紛争	○	
77		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（3）	○	
78		終身年金保険の解約に関する紛争	○	
79		電気駆動型自動車の電磁波被害に関する紛争	○	
80		社債の償還に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
81	23年6月	新株予約権付社債の解約に関する紛争（1）	×	シグマリゾート株式会社
82		新株予約権付社債の解約に関する紛争（2）	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック
83		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット
84		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト
85		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック（グッドボーイ）
86		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×	
87		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×	
88		デリバティブ取引に関する紛争	×	
89		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×	
90		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○	
91		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×	
92		投資信託の販売時の説明に関する紛争	×	
93		生命保険の契約締結に関する紛争	×	
94		投資ソフト（FX自動売買）の解約に関する紛争	○	
95		未公開株の買取りに関する紛争	○	
96		生命保険の特約に関する紛争	○	
97		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○	
98		中古車の解約に関する紛争	○	
99		スポーツシューズの返金に関する紛争	×	
100		養老保険の解約に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
101	23年10月	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト
102		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社
103		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック
104		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル
105		変額個人年金保険の解約に関する紛争（2）	×	
106		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○	
107		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○	
108		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争（2）	○	
109		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○	
110		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○	
111		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○	
112		モデル登録の解約に関する紛争	○	
113		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（1）	×	
114		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（3）	○	
115		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×	
116		電動自転車の事故に関する紛争	○	
117		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○	
118		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○	
119		未公開株の解約に関する紛争（4）	○	
120		多数の生命保険の解約に関する紛争	○	2件併合
121		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○	3件併合
122		投資信託に関する紛争	○	
123		サイドビジネス情報の解約に関する紛争（2）	○	
124		国際線航空券の払戻に関する紛争	○	
125		カーナビの修理に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
126	24年1月	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	有限会社トレックス
127		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（3）	×	株式会社ハート引越センター
128		投資商品購入契約の解約に関する紛争（2）(3）	×	株式会社IAGトラスト 2件併合
129		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○	
130		株式投資信託の解約に関する紛争	×	2件併合
131		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○	
132		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○	
133		クリーニング事故の補償に関する紛争	○	
134		ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争	○	
135		小麦加水分解物含有石鹸によるアレルギー症状に関する紛争	×	
136		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（1）	○	
137		火災事故の損害賠償に関する紛争	×	
138		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○	
139		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○	
140		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（2）	○	
141		カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○	
142		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○	
143		水生成器の解約に関する紛争	○	
144		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○	
145		服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争	○	
146		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
147	24年3月	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社
148		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都屋 こと 宮坂 正
149		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○	
150		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○	48件併合
151		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×	
152		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○	
153		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×	
154		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×	
155		変額個人年金保険の解約に関する紛争（3）	○	
156		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○	
157		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×	
158		除霊費用等の返還に関する紛争	○	
159		株式の無断売買に関する紛争	○	
160		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○	
161		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○	
162		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○	
163		家庭教師の解約に関する紛争	○	
164		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○	2件併合
165		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○	
166		資産分散型ファンドに関する紛争	×	
167		不動産仲介に関する紛争	×	
168		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×	
169		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○	
170		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○	
171		投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争	○	
172		出会い系サイトの返金に関する紛争（2）	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
173	24年5月	マネジメント講座の解約に関する紛争	×	株式会社コンサルト
174		出会い系サイトの返金に関する紛争（3）	×	株式会社プラグ
175		出会い系サイトの返金に関する紛争（4）	×	株式会社レジェンド 株式会社インパクト
176		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争（2）	×	株式会社総合入力事業
177		植樹・育成のオーナー権利に関する紛争	×	株式会社スタイレックエンタープライズ
178		セラピスト養成学校の約款等に関する紛争	×	
179		ローヤルゼリーの解約に関する紛争	○	
180		FXトレードシステムに関する紛争	○	
181		普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争	○	
182		プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	○	
183		ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争	○	
184		洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争	×	
185		スキーのビンディングに関する紛争	○	
186		変額個人年金保険の解約に関する紛争（4）	×	
187		クレジットカードの利用料金に関する紛争	○	
188		ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争	○	
189		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（3）	○	
190		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争	×	
191		電気温水器購入契約の解約に関する紛争	○	
192		中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争	○	
193		まつ毛エクステンションの事故に関する紛争	×	
194		投資信託の勧誘に関する紛争	○	
195		個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争	○	
196		モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争	○	
197		ハンドミキサーの事故に関する紛争	○	

【事例 1】マネジメント講座の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 8 月末に相手方 (注) から「5 年前にした契約をこのままにしておくと面倒なことになる」、「契約を終了するならば商品代を支払ってもらう」と電話があった。押し問答の結果、「お金を支払って終了する」ことにして、後日届いた書類に署名押印して返送し、40 万円を振り込んだ。その後相手方から荷物が送られてきたので開封したところ、マネジメント関係の教材が入っており、返送した書類を確認したところ売買契約書であった。新しい契約をしたつもりはないので、契約を取り消して支払ったお金を返してほしい。

(注) 株式会社コンサルト
本社所在地　東京都新宿区

＜相手方の対応＞

回答書・答弁書の提出はなし。

２．手続の経過と結果

相手方に対して和解仲介手続の申請書等を送付したが、期限を過ぎても回答がなかった。そのため相手方に架電し、回答書等の提出を求めたところ、「検討して回答する」とのことであった。

しかし、その後も回答書等が届かないため、相手方に対して手続に応じるように促した文書を普通郵便で送付したが、回答がなされず、架電しても、「お客様の都合により通話ができません」との応答メッセージが流れ、電話での連絡を取ることができなくなった。

その後、以下の方法で相手方との連絡を試みた。

①国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を簡易書留郵便で送付したが、「不在のため持ち戻り」で返送された。

②再度、出席要求書を普通郵便で送付したが、「あて名に該当なし」で返送された。

以上の経緯により相手方と連絡を取ることができなくなったため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 2】出会い系サイトの返金に関する紛争（３）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

携帯電話の迷惑メール対策の設定を解除したところ、相手方(注)が運営する出会い系サイト（以下、「当該サイト」という。）からメールが届き見てしまった。登録した覚えはなかったが、勝手に登録されていたようで、自分の登録情報の年齢が間違っていたことをきっかけに当該サイトでメールのやり取りを始めた。

当該サイトはメール交換が無料ということであったが、当該サイトで知り合った男性から、直接メールの交換がしたいとの申し出があり、相手方から、文字化け解除の手続等に必要との名目で多額のお金が必要と言われたため、言われるままに支払った。

しかし、相手方からの請求がやむことはなかったので怖くなり、警察や消費生活センターに相談した。その後、クレジットカード（638,000 円）やコンビニ決済（10,000 円）で支払った分は返金されたが、現金で振り込んだ分（535,000 円）は、弁護士を立てないと返金に応じないと相手方から言われた。現金で支払った分も返金してほしい。

(注) 株式会社プラグ
所在地：兵庫県神戸市長田区　代表取締役　田上　直樹

＜相手方の対応＞

回答書及び答弁書の提出なし。

２．手続の経過と結果

相手方に対して、和解仲介手続の申請書を送付したが、回答書・答弁書の提出はなかった。

そのため、仲介委員より相手方に対して、期限までに回答書・答弁書を提出するよう要請する文書を発出したが、期限を過ぎても提出されなかった。事務局からも相手方に架電し、回答書・答弁書の提出を促したが対応はなされなかった。

そこで、国民生活センター法 22 条に基づく文書等提出要求書を送付し、期限を定めて、回答書・答弁書の提出を要求したが、これに対しても、相手方から回答書・答弁書の提出がなかった。

こうした状況の下、第 1 回期日を開催し、申請人に対して、これまでの状況を踏まえると、本手続によって和解が成立する見込みは極めて低いことを伝え、他の手段によって被害を回復する方法を検討するよう促した。申請人によると、本手続に申請する前、弁護士に委任することも検討していたが、相手方から返金される見込みが低い状況で、新たに費用を負担して弁護士に委任することが困難であると考えたとのことであった。

これまでの状況や申請人からの聴取を踏まえ、今後の手続方法を検討したところ、仲介委員は、相手方から回答書・答弁書が提出されない事実をもって「本手続により解決を図る意思がない」という意思であるという評価はできるものの、申請人が少しでも本手続での解決に望みを持っているのであれば、最終的な手段として、第 2 回期日を設け、相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を送付し、期限を定めて、期日への出欠の意思の有無に

ついて事前に回答を求めることとした。

しかし、これに対しても相手方からは回答がなかった。やむを得ず第2回期日を中止し、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 3】出会い系サイトの返金に関する紛争（４）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方サービス提供業者（注１）の運営する、携帯電話の出会い系サイトに登録したところ、30 歳の会社経営者を名乗る男性から、女性恐怖症を治すために女性と話がしたい、メールのやり取りと電話で会話することに応じてくれたら、援助金 800 万円渡すというメールが来た。このメールを信用して、メールの送信者と連絡先を交換しようとしたところ、届いたメールは文字化けしていた。相手方サービス提供業者からは、文字化け解除費用、作動費用、再起動費用といった名目で送金を求めるメールが届き、支払わないと手続が無効になり、キャンセル料が発生するという記載もあったため、自分でも判断できないような状態になってしまい、4 日間で約 170 万円を振り込んだ。

最寄りの消費生活センターに返金を求めて相談したところ、相手方サービス提供業者の上に親会社である相手方サイト統括業者（注２）が存在していることが分かった。これまでに支払ったお金を返金してほしい。

（注１）株式会社レジェンド
所在地：大阪市阿倍野区　代表取締役：河野　雅彦

（注２）株式会社インパクト
所在地：大阪市中央区　　代表取締役：河野　雅彦

＜相手方らの対応＞

回答書及び答弁書の提出なし。

事務局から、相手方サイト統括業者に電話して、相手方サービス提供業者との関係を確認した。電話に出た者は、当社が相手方サービス提供業者の親会社であり、苦情等は当社がすべて対応しているという話があった。なお、登記情報によると、相手方サイト統括業者と相手方サービス提供業者に係る代表取締役の氏名、住所は同一であった（以下、相手方サービス提供業者と相手方サイト統括業者を合わせて「相手方ら」という。）

２．手続の経過と結果

相手方らに対して、和解仲介手続の申請書を送付したが、回答書・答弁書の提出はなかった。そのため、仲介委員より相手方らに対して、期限までに回答書・答弁書を提出するよう要請する文書を発出したが、期限を過ぎても提出されなかった。事務局からも相手方らに架電し、回答書・答弁書の提出を促したが対応はなされなかった。

そこで、国民生活センター法 22 条に基づく文書等提出要求書を送付し、期限を定めて、回答書・答弁書の提出を要求したが、これに対しても、相手方らから回答書・答弁書の提出がなかった。

こうした状況の下、第 1 回期日を開催し、申請人に対して、これまでの状況を踏まえると、本手続によって和解が成立する見込みは極めて低いことを伝え、他の手段によって被害を回復

する方法を検討するよう促した。申請人からは、本事案にかかる相手方サービス提供事業者への金銭の支払いについては、キャッシング等を利用していたこと、その支払いが困難なことから、弁護士に委任して自己破産申請の準備を進めているということであった。

これまでの状況や申請人からの聴取を踏まえ、今後の手続方法を検討したところ、仲介委員は、相手方らから回答書・答弁書が提出されない事実をもって「本手続により解決を図る意思がない」という意思であるという評価はできるものの、申請人が少しでも本手続での解決に望みを持っているのであれば、最終的な手段として、第2回期日を設け、相手方らに対し、国民生活センター法22条に基づく出席要求書を送付し、期限を定めて、期日への出欠の意思の有無について事前に回答を求めることとした。

しかし、これに対しても相手方らからは回答がなかった。やむを得ず第2回期日を中止し、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 4】パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争（２）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方[注]が開設しているサイトを閲覧していたところ、在宅でも可能なパソコンによるデータ入力業務に関するスタッフ募集の広告が目にとまった。IT 企業に勤務しているため、パソコンによる作業も支障なくこなすことができ、かつ、相手方の募集内容も好条件であったこと等から応募した。

そうしたところ、相手方から架電があり、業務内容の説明を受けた後、電話による面接を行い、「未経験者でも誰でもできる簡単な文字入力の仕事である。仕事が切れることは一切なく、継続的に与えられ、月々3～5 万円の収入になる。」と再度説明を受け、採用が決定した。面接の際、相手方よりデータ入力業務を遂行するためにシステムを導入しなければならず、作成ファイル等を管理するソフトの初期費用（約 40 万円）が必要とのことであったため、データ入力業務による報酬をあてにして消費者金融から借り入れ、初期費用を全額支払った。

しかし、半年間にわたり、表計算作成等の研修テストを受けたが、データ入力業務の依頼はなく、また、高度なプログラム作成を求める実技テストやトライアル業務においても合格点に満たないとして、一向にデータ入力業務の依頼はなく、契約締結前に説明を受けた報酬が得られない。なお、業務開始前の研修テスト等に合格しなければ業務を開始することができないといった説明もなかった。

そのため、既払金（約 40 万円）を返還してほしい。

[注] 株式会社総合入力事業 ※
所在地　神奈川県横浜市西区　　取締役　佐近　良郎

＜相手方の対応＞

訴訟提起に向けて準備中であるため、本手続に応じない。

申請人の請求を認めない。契約内容や販売方法等について、一切違法性はなく、申請内容は社会的一般常識を無視した身勝手な要求であり、申請人の対応で業務に支障をきたしていることから、出訴を予定している。

２．手続の経過と結果

相手方より回答書・答弁書を受領した後、架電があり、申請人を被告として裁判手続（債務不存在確認の訴え）を行う準備をしていること、また 1 カ月以内に出訴を行う予定である旨を告げられた。事務局より相手方に対して手続に応じるよう促したものの、「司法判断による決着をするための準備中」であることを一方的に告知され、本手続には応諾しないことを明言された。

その後、1 カ月経過したものの、申請人を被告として出訴した旨を証する資料の提出がないばかりか、相手方との連絡も途絶えたため、事務局より相手方の住所地を調査したところ、回

※ なお、当該事業者の登記簿は平成 24 年 2 月 17 日付にて閉鎖されている（平成 24 年 2 月 16 日清算結了）。

答書・答弁書記載の住所地は、既に 1 年前に退去していることが判明した（送付した書類物はすべて到達済みであることは確認）。

そのため、仲介委員より、手続に応じるように促した文書（申請人を被告として出訴した場合には、受訴裁判所の確認印が押印されている正本（あるいは副本）の写し、もしくは、裁判手続に係属されたことを証する書面の写し（受付票、照会書等）を送付するよう促すとともに、出訴していない場合は具体的な理由と併せて、本手続に応諾するか否かの回答を求める内容）を発出したが、何らの応答がなかった。

その後、仲介委員より再度、手続に応じるように促した文書を発出するとともに、国民生活センター法 22 条に基づく出席要求書を発出したものの、同様に何らの応答を得ることができなかった。

このように相手方からの応答はなかったところ、相手方の郵便物受け取り転送・事務代行を委託されていたと名乗る事業者より、当該委託契約は平成23年2月末日をもって終了したこと、相手方の責任者等との連絡先が不明であること、並びに 2 カ月分の委託に係る諸費用も回収不能となっているとの通知があった。

その後、平成 24 年 2 月 16 日付にて相手方の清算が結了し、相手方の商業登記が閉鎖されていたことを確認した。

こうした状況の下、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了するに至った。

【事案 5】植樹・育成のオーナー権利に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 19 年 8 月、職場の同僚から「すごく儲かる話がある」と声をかけられて、植林のオーナー制度を運営する組織に加入するように勧誘された。「会員一人増やせば 2 万円のキャッシュバックがあるので、10 人勧誘すれば契約金はペイできる、勧誘しなくても権利を買えば毎月 5 万円の配当がある、地球のエコにも貢献できる」という説明を受けて、苗木 3 本の植樹代と 5 年間の育成管理費等の約 25 万円を支払って相手方(注)の組織に入った。

相手方の勧誘者の説明では、購入した苗木は成長が早く二酸化炭素の吸収に優れているため、排出権ビジネスとして使えるほか、木の加工品の売り上げを加算できるとのことだった。

しかし、配当金支払いの制度が変更されたり、約束の配当金が支払われなかったため、退会したくなった。さらに、平成 21 年 4 月、相手方が業務停止処分を受け、同年 6 月、相手方に警察の捜査が入ったと聞き、消費生活センターに相談したが、相手方は返金に応じない。

契約を解消して、これまでに支払ったお金を返してほしい。

(注)株式会社スタイレックエンタープライズ
所在地：東京都大田区　　代表取締役：倉田　光夫

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じない。

申請人の請求を認めない。

特定負担である内容物は全て明記しており、負担すべき合計金額も明記している。

申請人の契約について不実告知は認められず、経済産業省による処分内容とは別件である。

クーリング・オフ期間及び中途解約期間を過ぎているため、返金を伴う契約解除は受け付けできない。

２．手続の経過と結果

当初、相手方は、和解の仲介の手続により解決を図る意思があると文書で表明していたにも関わらず、突如翻意し、和解の仲介の手続により解決を図る意思はない旨を文書で表明した。

しかし、突如翻意した理由や、本手続に応じない理由が相手方の回答からは必ずしも明らかでないことから、仲介委員より手続に応じるよう要請する文書を相手方に送付し、まずは、本手続において相手方の見解を直接仲介委員に対して述べるよう書面で要請したが、相手方は事務局に対し、「手続に応じられない理由は先に提出した書面にあるとおりだ」と述べ、文書による回答をしなかった。

このような状況をふまえ、仲介委員は、相手方に国民生活センター法の規定に基づく出席要求書を送付し、突如翻意した理由や、手続に応じられないと考える理由について、期日に出席した上で説明するよう求めたが、相手方は書面による回答をせず、期日への出席に応じようとはしなかった。

こうした状況の下、相手方が本手続に応じないことから、本事案は和解が成立する見込みは

ないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 6】セラピスト養成学校の約款等に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方は、リフレクソロジー（足裏マッサージ）等をはじめとした各種ヒーリングの普及を目的として、セラピストの育成を行うスクールの運営を行っているが、契約条項に、「受講生の都合により解約しても返金請求は認めない」旨の中途解約時に関する制限条項が規定され、また、受講生は「受講中の体調不良、病気の悪化、事故等を理由として、スクールにいかなる請求もしない」旨の損害賠償責任の一方的免除条項が規定されていたことから、各条項がそれぞれ消費者契約法 9 条 1 号、同法 8 条 1 項 1 号に抵触する可能性が高いと考えられた。さらに、相手方のホームページ上に「就職率 100％」や「日本で活躍している療法士の 90％が当校の卒業生」等の広告表示があり、受講し卒業すれば必ずプロとしての収入が得られるかのごとき誘引行為が見受けられたところ、これは、一般消費者の誤認を招く表示であり、また、この表示により、同取引が特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）51 条 1 項に定める業務提供誘引販売取引に該当すると認められて相手方が同法の定める諸義務を負っている可能性が高いものと考えられた。そのため、相手方に対して、以上の諸点について是正を申し入れた。

しかし、相手方からは、「受講料のうち、授業料部分は既に受講した部分を除いて全額返している」等の実態説明と改善に関する回答が一部出されたものの、必ずしも明快な回答や説明はなされなかった。そこで、再度、相手方に対して是正の申し入れを行ったものの、結局、回答がなかった。

その後、差止請求の出訴や相手方との対応結果の公表等も検討したが、相手方は申し入れ事項に関して一部改善を行っていること等を勘案し、本手続において相手方の自発的な回答・説明を求めるとともに、必要な是正等を図りたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

申請人の指摘する点については、一部なお改善を検討中の箇所もあるが、おおむね既に改善済みとなっている。したがって、本手続による必要性はないと考えている。なお、より良い改善をすべく、現在努力しているところである。

２．手続の経過と結果

相手方より本手続に応諾しない旨の回答を得ていたことから、仲介委員より手続勧奨を行ったところ、相手方は、本手続（期日）外で同社社長及び法務部長同席の下、仲介委員と意見交換を行いたいとの意向を示した。そうした意向を受けて、申請人及び相手方より仲介委員会議開始前に当事者双方との間で、それぞれ打ち合わせを実施した。

申請人からは申請内容の確認やこれまでの相手方に対する是正申し入れ等の経緯を聴取し、本事案の解決の方向性を論議した。一方、相手方に対しては、仲介委員より当委員会における和解の仲介手続の概要を説明した上で、申請人からの聴取内容を踏まえ、不当条項（例えば、中途解約返金条項）や不当表示（例えば、有利誤認表示）等の改善状況等について確認した。

その結果、相手方は、不当条項や不当表示等についてはおおむね改善済み、あるいは改善中であることを主張するとともに、同業他社には相手方の規定する契約条項等よりも消費者にとって著しく不利な条項を定めているものがあるという状況を示唆し、本手続に応諾しないことを改めて表明した。

こうした相手方の主張等を受けて、仲介委員は、募集要項等に掲載されている表示のうち、申請人が不当条項等と指摘する点について、相手方に改善状況を疎明する資料の提示を求めた。そうしたところ、後日、相手方は、改善あるいは未改善の状況を示した一覧表及び更新版の入学案内パンフレットを送付し、不当条項や不当表示等については既に改善済みであることを改めて主張した。加えて、中途解約返金条項に関しては、同業他社の契約条項等を列挙した一覧表の提出があり、他社に比べ、明確な記載を行っていると主張した。

相手方が提出した資料等を精査したところ、申請時の相手方の不当条項や不当表示については、解約返金拒否条項、賠償責任排除条項、業務提供利益収受の表示等は改善されたことが確認できたものの、中途解約に伴う返金条項に関しては、消費者契約法９条１号にいう平均的損害額に照らして、違約金の水準に疑義が残ることから、改めて、相手方に対していかなる算定根拠に基づいて返金額を設定したかという点の実質的な説明を求めた。併せて、相手方の最高責任者を含めて実施した打ち合わせや書面のやり取りを継続している事実をもって、実質的に、本手続に応諾しているものと評価されることから、相手方に再度にわたり本手続に応諾するよう勧奨した。

そうしたところ、相手方は、本手続において、本事案を取り上げることが、全国の消費者被害の未然防止・拡大防止という当委員会の目的を達成するためにもっとも有効な手段といえるのかにつき疑念があるとの意見を出し、さらに、違約金水準に係る具体的な算定根拠に関しては、入学者からの申し込みに応じて入学受け入れ体制を整える必要があること、及び同業他社と比較しても中途解約返金条項が消費者に有利であることを指摘したうえで、平均的損害を超える点については申請人が主張・立証責任を負っていると回答した。こうして、再三にわたる仲介委員による手続勧奨にもかかわらず、相手方は、本手続に応諾する意思を一向に示さなかった。

以上の経緯等を総合的に勘案した結果、結局のところ、相手方が本手続外において仲介委員と意見交換を行ってはいるものの、既に十分な改善を図っていると主張して、本手続に関して非応諾の姿勢を貫いており、相手方に対し、本手続内において、反論や答弁等をするよう再三にわたって要請したにもかかわらず、これに全く応じようとしない点等を踏まえると、これ以上、話し合いによる解決は困難であると考え、和解が成立する見込みがないものと判断して手続を終了した。

【事案 7】ローヤルゼリーの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方担当者が突然自宅を訪れ､健康についていろいろと聞いてきた後､｢いい本があるので､これを読んでほしい。1 週間後に本を取りにくる。」といって一冊の本を置いていった。

1 週間後、相手方担当者が本を取りに来ただけで帰ってしまったが、更に 1 週間経った頃、自宅の玄関前にローヤルゼリーが 5 本入った箱が置いてあった（以下「本件商品」という。)。

更に 2 週間後、相手方担当者が自宅を訪れ、本件商品の代金（6 万円）を支払ってほしいと言ってきた。注文した覚えはなかったため、何度も断ったが、根負けして月々3,000 円の分割で支払うことになった（以下､「本件契約」という。)。

しかし、実際には 5,000 円引き落とされており、納得できない。

契約を解除し、これまでに支払った約 18,000 円を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人からの電話注文後に契約書を交わし、契約日当日に本件商品を渡している。契約日から半年経過し、本件商品は商品価値がなくなっているため、担当者としては本件契約の解除はできず契約書通りの支払いを求めたい。

しかし、当社担当役員は返品に応じる意向であるため、返金に応じる等の解決策を仲介委員に委ね、一切の異議申し立てはしない。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から本件契約の経緯や解約申し出の経緯等について聴取した。また、相手方から本件契約の経緯や販売方法等について聴取した。

申請人は、①相手方担当者が突然自宅を訪れ本件商品を置いていったが注文した覚えはないし、相手方の電話番号を知らないので注文しようがない、②持病で投薬しており本件商品は要らないので断ったが、根負けして分割で支払うことになった、③相手方担当者が本件商品を開封したが、飲んでいない、④契約書が 2 枚あるが、署名したのかよく覚えていない、⑤本件契約を解除し既払金を返してほしいと述べた。

これに対し、相手方は、①申請人から電話注文を受けて販売しており、訪問販売に該当しない、②申請人の契約内容変更の申し出を受けて対応したにもかかわらず、契約日から半年経過し契約解除を申し出るのは理解できない、③担当者としては本件契約の解除はできず契約書通りの支払いを求めたいが、当社役員の意向としては仲介委員の和解案を受けると述べた。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、契約内容を明らかにするため、1 回目の契約書を提出するよう求めた。

第 2 回期日において、相手方が期日当日持参した 1 回目の契約書について内容を聴取した。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約は①相手方が申請人の自宅に出向き商品を勧め契約されたものであり訪問販売に該当する旨を告げ、申請人に交付したとする契約書面について②契約書の別紙として預かり証があるとのことであるが、契約書面上に別紙がある旨を記載する必

要がある、③契約書上、商品引き渡し時期や１ケースあたりの本数が不明であり、書面の記載不備があることから法定書面不交付によるクーリング・オフの可能性があることを指摘した。また、販売担当者は、本件契約時、申請人の判断能力に問題があったと現在では考えており、このことに気づくことなく契約締結に至ったことについて、結果的にではあるが責任がある旨を認めていた。そこで、仲介委員は、相手方に対し開封済みの商品も含めて既払金を返金する和解案を提示し、相手方は持ち帰って検討することとなった。併せて、和解案の提示に関する書面を会社宛てに送付した。

期日後、相手方より、開封済みの商品代金を差し引いた残額を返金するとの回答があった。

仲介委員は、相手方からこれ以上の譲歩を引き出すのが難しいと判断し、申請人も相手方が提示した条件に同意したので、両当事者間で和解が成立した。

【事案 8】ＦＸトレードシステムに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

以前に株式取引システムを購入した相手方から、相手方のプロトレーダーが FX 取引をすると、自分もそのトレーダーと同じ FX 取引を自動的に行えるシステム（以下、「本件サービス」という。）の会員募集メールを受け取り、平成 23 年 4 月下旬、会費（月額約 1 万円）を相手方に支払って会員登録した（以下、「本件契約」という。）。

その後 2 カ月間本件サービスを受け FX 取引をしたが、相手方のプロトレーダーには利益が出ているのに、自分には約 186,000 円の損失が出た。原因は本件サービスの不備や会員への対応の悪さと考え、相手方に苦情を申し出たところ、相手方から委任を受けた弁護士から、損失分の半額程度の支払いを提示されたが納得できなかった。

取引による損失、2 カ月分の本件サービスの会費等の約 213,000 円を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人は、約 2 カ月間本件サービスを利用し、プロトレーダーには利益が出ているにもかかわらず、自身の取引口座は約 186,000 円の損失が出たと主張しているが、プロトレーダーの成績との間にずれが生じた原因には主に、①発注時の価格で約定が成立せず、ずれて成立する、いわゆる「スリッページ」が、プロトレーダーが約定した価格から顧客が約定するまでの間にさらに生じた可能性があること、②発注を受けた FX 会社が、カバー先金融機関へ発注する過程でシステム上の負荷がかかったために約定成立のタイミングが遅れた可能性があること、③FX 会社からカバー先金融機関に発注する際に、カバー先金融機関からの提示レートが不足したために、発注時よりも不利益な価格で約定が成立した可能性があること、と考えている。

カバー先金融機関への発注の過程でシステム上負荷がかかるというのは、FX 会社のシステムがあまりにも脆弱（ぜいじゃく）であったと言わざるを得ない。

通常は FX 会社からカバー金融機関に発注する際に FX 会社とカバー先金融機関との間で発注時の価格でカバーを当てられないということが起こらず、十分約定が成立するものと思われたが、現実にはそのような取引過程を辿（たど）らなかった。

これらの事情を考慮の上、適切な解決を希望する。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人から金融商品の取引経験、本件契約を締結した経緯について聴取した。

申請人は、FX 取引は本件サービスを受けるために初めて行ったが、株の現物取引は 10 年以上、日経 225 先物取引は 2 年程前からインターネット取引で行っているとのことであった。相手方と契約を締結した経緯としては、4 年程前に相手方からメールが届き、銀行株のシステム売買のソフトウエアを購入したことがあり、昨年の 4 月頃にも相手方から本件サービスの広告メールが届き、本来なら会費が数万円のところ今入会すると約 1 万円であり、プロトレーダーと同じ成績を得ることができる旨の広告の表示を見て申し込んだとのことであった。

仲介委員が申請人から提出されていた相手方の広告を確認したところ、「数秒のタイムラグが

生じるため、完全に同じ値で取引できるわけではない」旨が記載されていたため、申請人に対し、この記載についてどのように理解していたのかを確認したが、申請人はその記載を見た記憶がなく、本件サービスを受け始めてしばらくしてからプロトレーダーの取引とずれが生じていることに気づいたとのことであった。

申請人は、本事案の問題点について、①相手方の広告が誇大であること、②異変・異常が生じたときに、相手方がすぐに情報開示や使用中止の対応をすべきところをしていなかったこと等であると主張した。

一方、相手方代理人からは、金融商品取引業者としての書面交付の状況、具体的な解決案について聴取した。

相手方代理人によると、相手方は投資助言・代理業を行う金融商品取引業者であり、金融商品取引法で金融商品取引業者が交付する必要がある書面（契約締結前交付書面・契約締結時交付書面）を申請人に交付しているとのことであった。FX 取引に関しては、申請人が FX 会社に取引口座を開設して取引を行うため、FX 会社から申請人に必要な書面が交付されているはずとも主張した。

仲介委員が、両当事者から和解に関する意向を聴取した内容を踏まえ、17 万円での和解を促したところ、両当事者がこれに同意したため、和解が成立した。

【事案 9】普通借家契約に係る個人用火災保険に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 19 年 9 月に、不動産仲介業者かつ保険代理店である相手方の仲介で住宅賃貸借契約を結んだ。その際、個人用火災保険への加入を勧められ、家財保険 100 万円、修理費用保険 100 万円、個人賠償責任保険 1,000 万円、借家人賠償責任保険 1,500 万円の内容で契約し、保険会社 A に保険料 1 万円を支払った。その後、1 回目の保険更新時に、保険料は 4,640 円となった。

2 回目の保険更新時である平成 23 年 9 月、これまで契約していた保険会社 A につき、相手方から一方的に保険会社 B に変更するよう要求がなされ、その結果、家財保険 430 万円、修理費用保険 100 万円、個人・借家人賠償責任保険 2,000 万円をその内容とする保険契約を締結し（以下、「本件契約」という。）、保険料が 2 万円に値上がりした。

なお、保険会社 A の見積もりでは、平成 23 年 10 月以降も保険料 3,600 円で契約可能である。

納得できないので保険会社 B との本件契約を解約し、保険料 2 万円の返金を求める。また、申請人と同様の方法で契約を締結した火災保険契約者に対し、訂正と解約の申し出を行うことを求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を一部認め、保険契約の解約と、保険料 2 万円の返金に応じる。

それ以外の申請人の請求には応じられない。

申請人は当方の勧誘に応じ、自らの意思により書面に記入及び署名・押印して保険会社 B と保険契約を締結したものであり、契約締結について格別の問題があるとは考えておらず、解約に応じることで本件は全部解決するはずである。

なお、本手続の申請前から、当方は保険契約の解約と返金をする旨を述べている。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人からは契約締結の経緯について聴取した。また、相手方から、本事案の解決意向について聴取した。

申請人によると、保険への加入について、相手方から強制加入であるとは言われなかったが、これまでの経験から賃貸借契約締結時には何らかの保険に入らなくてはいけないと考えたため、義務のように感じたと述べた。また、本件契約締結前に保険会社の変更につき相手方に相談しなかった理由は、損害保険への加入が賃貸借契約の条項に盛り込まれており、相手方の提案する損害保険会社と契約するしかないと思い込んでしまったが、本件契約締結後に賃貸借契約の条項を読み返したところ、損害保険への加入は盛り込まれていないことが判明したとのことであった。

また、相手方の販売方法について、面談による説明はなかったこと、本件契約内容については、申請人は 100 万円の家財保証で十分であるにもかかわらず、約 430 万円もの保証金額が設定されており、無駄な保険料を支払わされたことから、問題があるのではないかと述べた。

仲介委員は、当委員会はあくまで申請があった事案についての紛争解決を行う機関であり、

申請人が要求する他の者が契約を締結している火災保険契約の判断を行う権限はないが、他に同種紛争があることは想定できると考えた。そこで、申請人に対し、申請人が相手方の提案を強制加入だと誤解し高額の保険料を払ってしまったように、他に同種の紛争が発生する可能があることから、結果概要の公表制度を用いて、借家人に対し、賃貸借契約時の保険契約について注意喚起を図る必要があることを告げたところ、申請人もこれに納得した。

他方、相手方によると、社内的な効率性と更なる顧客サービス向上のため、保険会社Aの代理店から、保険会社Bの代理店に変更した、保険会社Aの保険を顧客が希望した場合は、別の代理店を紹介している、本件トラブル発生後、申請人に別の代理店を紹介しようとしたが、申請人は当方の販売方法に問題があると主張し、納得しなかったと述べた。

仲介委員は、注意喚起のために、国民生活センター法に基づき、結果概要の公表を行う必要があることを相手方に告げたところ、相手方もこれに同意した。また、保険会社Bは本件手続に参加していないため、本件契約を解約するために保険会社Bとの間で必要になる手続について、保険代理店である相手方が窓口となって行う和解案を提案し、双方の了解を得た。

【事案 10】プロバイダ契約の回線速度に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 4 月に、寮や学校でノートパソコンを使用するために、インターネットが利用できる高速無線通信サービスを相手方と契約した（以下、「本件契約」という。なお、月額約 3,500 円。）。ホームページでは、通信速度について、最大受信速度 7.2Mbps、最大送信速度 384Kbps と表示されていた。

相手方から通信端末が到着し、インターネットを利用したところ、実際には受信時 200Kbps しか通信速度が出なかった。

相手方に通信速度の改善を求め、通信端末を新品と交換したり、他の電話会社から提供されている光ポータブル端末を利用する等したが通信速度が改善されなかった。

相手方は、通信速度は理論上の数値であって、保証されているものではなく、場所や電波状況によって通信速度が異なるのは仕方がなく、もし平成 23 年 10 月時点で解約すると約 35,000 円の解約料がかかるとのことだった。

通信速度が改善されないのであれば、解約料を支払わずに解約したい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認める。

本サービスについて、当方ホームページ上で、「規格上の最大速度」として、「最大受信速度 7.2Mbps」、「送信時最大 5.7Mbps」（場所によっては送受信時最大 384Kbps）との広告を行っているが、当該表示は通信端末の卸売業者の仕様書に基づいて表示をしている。通信速度はベストエフォート（最善努力）であり、規格上の最大速度を保証するものではなく、そのことは広告にも記載している。

しかしながら、地理的条件、電波状況等の環境に応じた実際の通信速度の計測・検証等が十分ではなく、あわせて広告表示やユーザーへの案内方法等についても改善する必要があるため、これらの問題点の改善を行うとともに、本件については無償解約に応じ、既に支払いを受けている利用料は返金する。

※当初相手方は非応諾であったが、仲介委員より手続に応じるよう書面を送付したところ、翻意し、手続に応諾することとなった。

２．手続の経過と結果

当初、相手方が、本手続に応じる意思はないと書面で回答してきたため、仲介委員より手続に応じるよう書面を送付したところ、翻意し、本手続で解決を図ることとなった。

期日において、相手方からは、本サービスの内容・システムの構造、トラブル対応や広告表示について聴取した。また、申請人からは、通信状況について聴取した。なお、本件契約に関する平成 23 年 6 月から 12 月までの 7 カ月間の既払金について、当事者双方で争いはなかった。

相手方は、仮想移動体通信事業者（MVNO）としてサービスを提供しており、他の通信事業者

（以下、「関連会社 A」という。）から移動体通信網を借り受けているため、ユーザーの通信状況は関連会社 A しか知りえないブラックボックスとなっている、トラブルが発生した場合は、関連会社 A に調査や改善を依頼していると説明した。サービス開始当初は想定を上回る申し込みがあり、トラブルも多発したが、改善依頼の効果もあってトラブルは減っていった、申請人の通信速度が遅かった原因は特定できないが、障害物の存在やパケットロス、輻輳（ふくそう）等さまざまな個別原因が考えられる、しかし、7.2Mbps は理論値であり、実際に出る人は多くないと述べた。

また、当初の手続非応諾の姿勢から、一転して手続に応じてきた理由として相手方は、関連会社 A から案内されたベストエフォートの数値を広告していたため、当初は問題ないと認識していたが、ホームページ上の広告表示やコールセンターの対応等を調べ直したところ、案内に不備があったことが判明したためだと述べた。

仲介委員が、インターネット上の広告表示について、ベストエフォート方式の通信速度表示や他社との料金の比較広告はユーザーに期待を抱かせるので、期待を裏切らないよう明確に表示する必要があり、電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインに沿った広告改善を行うよう提案したところ、相手方は、これに応じ、ガイドラインに沿った改善を図る意向があることを明らかにした。さらに、特定の競争事業者との比較広告において、当該事業者名を明示することなく「A 社」等と表記している点についても、改善する意思があると述べた。

他方、申請人は、契約時にベストエフォートの意味は理解していたものの、実際の通信速度が遅すぎるため、ストリーミングの映像が見られない等、高速無線通信サービスの利用を前提とする学業に支障をきたしており、理論値の速度と実際の速度に差がありすぎると述べた。

当事者双方の主張を受け、仲介委員は、①本件契約を合意解除すること、②相手方は、申請人に対し、解約料請求権その他一切の請求権を放棄すること、③相手方は、既払金を返金すること、④相手方は、相手方の提供するサービスに関して、消費者に誤解を生じさせないよう、電気通信サービス向上推進協議会の定める「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」にのっとり、広告表示や説明内容について改善し、改善結果を、国民生活センター紛争解決委員会に対して報告することとした和解案を提示し、申請人、相手方の双方がこれに同意したことから和解が成立した。

【事案 11】ウイルス対策ソフトの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

2 カ月間のお試し期間中は無料だったことから、平成 22 年 6 月、パソコンのウイルス対策ソフト利用契約を相手方と締結した。無料期間が経過し、課金開始前（8 月）に、相手方に継続しない旨を電話で伝えたにもかかわらず、解約手続が取られていなかった。その後、平成 23 年 9 月に解約されていないことに気がつき、解約申し出をしたが、それまで 1 年間にわたって月額料金（420 円）が引き落とされていた。

相手方に苦情を申し出たところ、解約の電話を受けた記録が確認できないため、返金は出来ないと言われたが、納得できない。これまでに引き落とされたお金（420 円×12 カ月＝5,040 円）を返してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

・申請人が、平成 22 年 9 月 3 日に、当社に対して、ウイルス対策ソフトの解約を要望した事実を確認することができたため、同日から平成 23 年 8 月 31 日までに受領したウイルス対策ソフトに係る利用料金 5,011 円を申請人に返還する義務があることを認める。
・申請人が主張する「平成 22 年 8 月初め頃、（中略）電話で無料お試し期間終了後は継続しない旨を申し出た」事実まで確認することはできなかった。
・平成 22 年 8 月 4 日から平成 23 年 8 月 31 日までの間、申請人からウイルス対策ソフトに係る利用料金を受領した事実は認める。
・申請人に対して、5,011 円及び当該金員の各受領日から支払い済みまで年 14.5%の割合による金員（100 円未満切り捨て）を支払うことをもって解決したい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者から、本件契約の解約経緯等について聴取した。

申請人は、解約手続は、午前中、仕事の合間に職場から携帯電話で行ったこと、本件契約は実家のパソコン用だったが、現在、単身赴任中のため、相手方から実家に送付される請求書は毎月確認できなかったことなどを述べた。

他方、相手方は、消費者からの申し出や問い合わせ内容は電話を受けた者がパソコンに入力する形で電磁的に保管しており、申請人から平成 22 年 9 月 3 日に解約申し入れの電話があったことが確認されたこと、電話を受け付けた部署が解約の手続を取っていなかったこと、手続を取っていなかった理由は不明だが、申請人からの電話を解約の申し入れと捉えなかった可能性があることなどを述べた。

両当事者の主張には、若干の差異はあるものの、相手方の解決案（5,011 円＋遅延損害金の返金）で合意する旨が申請人から示されたことから、和解が成立した。なお、相手方は、今後、顧客からの申し出に誠実に対応するとともに、適正な顧客管理に努めることとする旨の条項も和解内容に盛り込むこととなった。

【事案 12】洗濯機の水栓からの漏水による損害に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 21 年 3 月に相手方量販店から洗濯機を購入し（以下、「本件洗濯機」という。）、相手方量販店から委託された相手方配送業者が、本件洗濯機を自宅（首都圏）に配送及び設置した。

平成 23 年 3 月 11 日に、本件洗濯機とその蛇口のジョイント部分が外れて水漏れを起こし、マンションの自室が浸水した他、階下の部屋にまで水が漏れてしまった（以下、「本件事故」という。）。

本件事故後、相手方配送業者が本件洗濯機メーカーの指示書を守らずに本件洗濯機を設置したことが本件事故の原因であると判明したため、相手方らに対し損害の賠償を求めたところ、当初は全額補償すると言っていたにもかかわらず、後日、事故発生日が同年 3 月 11 日の東日本大震災の日であること、洗濯機の運転時以外は必ず蛇口を閉めるよう注意喚起されているにもかかわらず、蛇口を閉めていない申請人の過失によるものとして、損害の支払いを拒絶した。水漏れによって発生した損害を賠償してほしい。

＜相手方量販店の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

当社に非はないため、和解の仲介手続に応じる意思はない。申請人は、当社、相手方配送業者が、メーカー作成のチェックシートどおりに別売りのオートストッパー付水栓ジョイント（以下、「水栓ジョイント」という。）を取り付けなかったために水漏れが発生したと主張している。しかし、本件洗濯機の取扱説明書において、購入者が必ず実施しなくてはならない事項として、運転時以外は必ず蛇口を閉めるよう注意喚起されている。従って、水漏れ発生とその後の被害は水栓ジョイントの未設置によるものではなく、蛇口を閉めていない申請人の過失によるものと判断される。また、申請人から水栓ジョイントの取り付けを請け負っていない以上、当社や相手方配送業者に水栓ジョイントを取り付ける義務は発生していない。また、購入から 2 年も経過しており民法上請負契約に係る瑕疵（かし）担保責任期間は終了している。さらに、申請人から事故が平成 23 年 3 月 11 日に発生したことは当初は知らされていなかったことから、水栓ジョイントの取り付けを行うとともに、相手方配送業者の保険代理店の鑑定人が調査訪問もしていた。その際に、本件事故が同年 3 月 11 日に発生したことが判明したため、話し合いを打ち切らざるを得なくなった。

以上から、申請人に修繕費等を支払う責務はない。申請人の主張は認められない。

＜相手方配送業者の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。当社に非はないため、和解の仲介手続に応じる意思はない。すべて相手方量販店の主張に従う。

※その後、相手方らは仲介委員の勧めに応じて、手続に応じることになった。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人の申請内容及び相手方量販店の回答内容を踏まえ、両当事者より本事案の経緯等について聴取した。

申請人は、本件洗濯機を設置するにあたり、申請人のような一般的な消費者が水栓ジョイントを購入しなくてはならないことを知るはずはないと主張した。

他方、相手方量販店からは、聴取の冒頭に、本事案を重要消費者紛争と認定した根拠及びその基準、一部事案において事業者名を公開していることの根拠について質問があった。これに対して、仲介委員からは、前者につき、本件は、生命・身体・財産に重大な危害を及ぼす紛争に該当すると考えられること、また、後者につき、事業者名を含む結果の概要の公表についての説明がなされ、公表するか否かは全体委員会で慎重に検討していると述べた。

次に、相手方量販店は、本事案について、洗濯機を使用していないときに水道の蛇口を閉めることは、本件洗濯機メーカーの取扱説明書の冒頭に書いてあること、申請人が水道の蛇口を閉めていなかったために、東日本大震災当日に本件洗濯機のホースが水道の蛇口から外れて本件事故が発生したので、申請人の自己責任であること、別売りの水栓ジョイントを購入していない以上、相手方量販店には、水栓ジョイントの取り付け義務はないと主張した。また、相手方量販店は本件洗濯機メーカーから水栓ジョイントの取り付けに係る説明を受けたことは一度もないとした上で、相手方量販店には全く非がなく、損害を賠償しなくてはならない理由は見当たらないと主張した。

仲介委員としては、洗濯機メーカーの指示書に沿った取り付け方法ではなかったことが本件事故の一因であり、また一般的に使用後蛇口を閉めることは消費者に必ずしも励行されていない実態から、全てを消費者側の責任とすることは妥当であろうかとの疑問が示されたが、相手方量販店に歩み寄る姿勢は見られなかった。

相手方量販店の主張を受けて、仲介委員は、相手方量販店に対して、本件事案を解決する方法を模索することはできないか、歩み寄る余地はないかと伝えて、説得を重ねたが、相手方量販店は、裁判になっても仕方ないという発言もあり、主張は変わらなかった。

このような結果を踏まえて、仲介委員は申請人の主張と相手方量販店の主張は平行線のままであり、本手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案 13】スキーのビンディングに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方販売店で、相手方製造者のスキービンディングセット（以下、「本件製品」という。）とスキー用ブーツを購入した。約 2 年後、スキー場のコースを滑走していたところ、雪面に左足をとられて転倒し、左膝骨折のけがを負い（全治 3 カ月）、左膝痛の後遺症が残った（以下、「本件事故」という）。

本件事故の起きた数年後に、本件製品のビンディングを点検したところ、片方のビンディングの部品の変形と左右の前圧調整位置が異なることを発見したため、相手方販売店に、商品の返品と商品代金の返金を求めたところ、相手方販売店は前圧調整ミスを認め商品代金を返金した。しかし、商品の欠陥や事故との因果関係については、相手方製造者の検査結果を根拠に認めなかったため、当方で独自に調査のうえ詳細な報告書を作成して、相手方らに送付し、損害賠償を求めたが、法的責任がないとして、当方の請求に応じなかった。

本件事故によって被った損害（治療費、後遺障害慰謝料、後遺障害逸失利益等）の賠償をしてほしい。

＜相手方販売店の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

当社が申請人に販売した本件製品について、取り付け調整ミスがあったのは事実であるが、メーカーの検査結果では､本件ビンディングの解放強度は ISO11088 に定められている適正な稼動数値範囲内であったことから、取り付け調整ミスと本件事故との間には因果関係はない。取り付け調整ミスについては、申請人に謝罪したうえ、既に申請人からの代金返還請求に応じている。また、申請人が主張する損害賠償については、当社に法律上の損害賠償責任はないと考えるが、取り付け調整ミスについては、改めて申請人に謝罪することによって、申請人の理解を得たいと考えている。

＜相手方製造者の対応＞

和解の仲介手続には応じない。

①本件製品について、申請人の主張するような苦情は申請人を除いて 1 件もないこと、②ビンディングの解放強度は ISO11088 によって国際標準化基準が設定されており､本件製品は基準に定められている適正な稼動数値範囲内のものであること、③本件事故は申請人の使用方法に重大な疑義のある事案であり、使用方法を巡る個別的な紛争であることから、本事案を本手続で取り扱うのは適当ではないが、個別的な紛争解決に向けた話し合いの中で、申請人と協議すること自体は吝(やぶさ)かではない。

※第 2 回期日において、相手方製造者は和解の仲介手続に応じるとの答弁を行った。

２．手続の経過と結果

仲介委員は、両当事者から提出された申請書、回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人及び相手方らより聴取を行った。

第 1 回期日では、申請人は、相手方販売店の本件製品の取り付け調整ミスと、相手方製造者のスキー板に欠陥があり、これらによって本件事故が起きたと主張した。これに対して、相手方販売店はブーツをはめ込んだときに調整をする部分が左右のスキー板で 1 ノッチ（約 4mm）ずれていたこと、取り付けの段階で左右一つずつ調整を行った際、調整ミスがあったことを認めた。そして、ノッチのずれと本件事故の影響について科学的に調べてもらうために、本件製品を相手方製造者に渡したところ、解放強度に左右のノッチのずれは影響しないという結果が出たため、調整ミスと本件事故との因果関係については認められないと主張した。

相手方製造者は、和解の仲介手続により解決を図る意思はないという回答ではあったが、その立場について説明し、本手続の進行に協力するという理由で第 1 回期日に出席し、仲介委員に本事案は重要消費者紛争には該当せず、個別的な紛争であると主張した。

それに対し、仲介委員より本事案は製品の安全性に関する紛争であるため、重要消費者紛争に該当するとの説明があり、和解の仲介手続に参加してもらいたいと要望したところ、いったん持ち帰って検討することになった。

仲介委員から相手方らの主張を聴いた申請人は、本件製品には欠陥があること、相手方販売店も販売時に点検をしなかった、あるいは本件製品の欠陥を知りながら左右のノッチ位置を変えて引き渡したと考えられ、有責だと考えていると主張したが、和解での解決を望んでおり、金額的には譲歩してもよいと主張した。

第 2 回期日では、相手方製造者から和解の仲介手続に応じるとの意思表示がなされた。相手方製造者からは、本件製品の特徴と、事故後の本件製品に係わる検査内容についての説明があり、製造上の瑕疵（かし）はないこと、また、スキー板やビンディングが原因ではなく、申請人が何らかの理由によりまずバランスを崩して必要な重量や外力が不足したがゆえに、ビンディングが外れなかったのではないかと説明した。また、販売店に対しては講習会やマニュアルの作成、営業担当者による販売店の巡回等、メーカーとして販売店への指導はしっかりと行っていると主張した。

仲介委員は、申請人に対して、スキーは危険なスポーツなのでけがが発生した場合、100％メーカーに責任を負わせることは困難であり、技術的な問題等申請人側の事情も考慮して解決案を考えたいと提案した。申請人は、いくらか責任があるのは認めるが、変形があることが明らかなのに正常なスキー事故と同等に扱うのはおかしいと主張した。しかし、後遺症については、申請人の自覚症状のみで、医師からは後遺障害なしとの診断がなされていたことから、客観的な資料の提出は困難であり、後遺障害慰謝料や後遺障害逸失利益を放棄しても構わないと述べた。仲介委員は、申請人から出された請求額を精査するとともに、和解であり法的責任の有無の判断までは困難であることから、本紛争全体の解決として申請人、相手方らに和解金額を提示した。申請人は、提示された金額を了承し、相手方らは持ち帰って検討することになった。

第 3 回期日では、仲介委員が提示した金額で両当事者は合意した。和解条項としては、申請人と相手方らは、ビンディングの製造及び販売と本件事故との間に因果関係を認めたものではないことを相互に確認した上で、申請人に本件事故を見舞い和解金を支払うこと、相手方製造者はビンディングの検品を強化し、相手方販売店にビンディングの定期点検を購入者に対して勧奨するように指導を尽くすよう努力するとともに、安全対策を厳重にし、製品事故の防止に努めること、相手方販売店は、販売したビンディングに関して、消費者に対して ISO11088 に基づく説明責任を果たすよう、なお一層努力すること等の内容を示したところ、両当事者はこれ

を受け入れ、和解が成立した。

【事案 14】変額個人年金保険の解約に関する紛争（４）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

投資信託を購入するために相手方銀行に行ったところ、担当者から、「生命保険なら、契約日が個別投資信託購入日より 2～3 日遅れるだけで、同じ投資信託が手数料不要で投資先の変更（以下、「スイッチング」という。）も可能である」と説明され、400 万円の一時払保険料（基準金額）を支払って相手方保険会社の変額個人年金保険を購入した（以下、「本件契約」という。）。

後日、保険証券を受け取ったところ、当初の説明と違い契約日が 5 日程度遅れていた。相手方銀行に問い合わせたところ、郵便の遅れが原因であると説明され仕方なくあきらめた。

その後、200 万円を支払って基準金額の増額をした（以下、「増額契約」という。）が、またも増額日が遅れていた。相手方銀行に問い合わせると、再度郵便の遅れが原因であると回答されたが、追及すると、実際には事務処理の遅延が原因であると回答した。

それ以降、相手方らと契約日の遅れの原因と訂正についてやり取りをしていたため、変額個人年金保険に関してスイッチングができなかった。

相手方銀行から正しい説明を受けていれば契約しなかった変額個人年金保険のため、支払った一時払保険料合計 600 万円を返還してほしい。

＜相手方銀行の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

「購入日より 2～3 日遅れるだけ」との説明は行っていない。募集担当者は、契約日について「○月○日」等の日にちを特定して案内は行っておらず、また投資信託と異なり、申し込み時点で何日後が基準日となるか特定できない旨、正確に分からない旨の説明を行っている。

保険料返還を行うためには、錯誤・詐欺・強迫等の民法上の無効・取消事由や消費者契約法上の取消事由等が必要であるが、当行が確認した結果を相手方保険会社に報告したところ、このような事由は認められないとの判断が出ているため、申請人の請求は認められない。

当行の手続遅延を原因とした増額日の誤案内が認められるため、正当と考えられる増額日に訂正することで相手方保険会社にも了解を得ているため、増額日の訂正等による和解を希望する。

＜相手方保険会社の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

「購入日より 2～3 日遅れるだけ」との説明は行っていない。募集代理店の募集担当者は契約日について「○月○日」等の日にちを特定して案内は行っておらず、また投資信託と異なり、申し込み時点で何日後が基準日となるか特定できない旨、正確に分からない旨の説明を行っている。

保険料返還を行うためには、錯誤・詐欺・強迫等の民法上の無効・取消事由や消費者契約法上の取消事由等が必要だが、当社が相手方銀行に確認した結果からは、このような事由は認められず、申請人の請求は認められない。

増額日の誤案内が認められるため、正当と考えられる増額日への訂正等による和解（約 4 万円を申請人に支払う内容）を希望する。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から請求内容、本件契約を締結した経緯について聴取した。

申請人は、請求内容について、①相手方銀行から、本件契約の契約日が何月何日になると特定して説明を受けて契約したが、実際にはその日とは異なっていたことから、相手方銀行が本件契約時に特定した日付に修正してほしいこと、②相手方銀行から増額契約の増額日の遅れを訂正するため、「訂正同意書」を記入して返送するように依頼されていたが、当初の本件契約の契約日も訂正されるべきと考えて返送しておらず、相手方銀行からは「訂正同意書」を返信しなければスイッチングすることができないと説明を受けていたため、手続が進まずスイッチングできなくなったことによる損害を支払ってほしいと主張した。

また、契約日、増額日の遅れに関して、相手方銀行の担当者から、郵便の遅れが原因であると説明を受けていたが、後日、内部処理や増額契約書面の不備が原因であると言われたこと等で相手方銀行に対する不信感を持ったとも説明した。増額契約書面の不備とは、勤務先を記入する欄があり、本件契約の際に申請人は無職で、増額契約の際にも無職であったため、相手方銀行の指示で空欄のままとしていたが、相手方銀行から、増額契約の時点の職業が記載されていないと増額契約が結べない旨の説明を受け書面不備の扱いとなったとのことであった。

一方、相手方らから契約日、増額日が約款上、どのように決まるのか、スイッチングに関する説明内容について聴取した。

相手方保険会社は、本件契約の契約日について、約款により「責任開始日の翌日以降で、承諾日が責任開始日より後ろの場合は承諾日の翌日を契約日とする」としており、「責任開始日は、告知もしくは一時払保険料相当額を受領したいずれか遅い日」となっていると説明した。また、増額契約の増額日については、特則により「主契約の普通保険約款にかかわらず、増額申込書が会社の本社または会社の指定した場所に到着した日と増額部分の一時払保険料を会社が受け取った日のいずれか遅い日の翌営業日の翌日を『増額日』とする」となっていると説明した。本事案において、最短で処理が行われた場合の契約日、増額日がいつになるか確認したところ、相手方銀行は、契約日について、申請人に対して「〇月〇日」等の日付を特定した案内は行っていないはずであるが、増額日については、募集担当者が申請人に対しておおよその日付を伝えてしまい誤解を与えるような対応を行ってしまったことが分かったため、申請人に増額日を訂正する旨の連絡をしていたとのことであった。相手方銀行は、「訂正同意書」を返送しなければスイッチングすることができないとは説明しておらず、契約が有効に成立していれば、申請人の意向でスイッチングを行うことができた状態であったが申請人からスイッチングの提案はなかったと主張した。

仲介委員より、次回期日までに、相手方らに対しては契約日を最短で処理した場合の積立金額の試算をするように要請し、申請人に対しては相手方らのこれまでの対応のうちどのような行為が不誠実と考えているのかを報告するよう要請した。

第 2 回期日において、相手方らより契約日を最短で処理した場合の積立金額を試算したところ、むしろ現状より 316 円、申請人の損失になると報告があった。

また、申請人から、増額日の遅れの原因が増額契約書面の不備であると相手方銀行から説明

されたと聴取していたため、相手方らに確認したところ、増額契約書面が相手方保険会社に到着した時に職業欄が空欄であることに気付き、休日を挟んで翌営業日に相手方保険会社が相手方銀行に照会し、無職であることが確認できたため、増額契約の増額日はその翌々営業日となったと説明した。相手方銀行より、増額日の遅れについては、当時の相手方銀行の支店長が、支店長個人の対応として、増額日遅延による損害額試算相当額4万円分とおわびの意味の5万円分の商品券を申請人に渡したところ、申請人は4万円分の商品券だけを受け取ったとのことであった。増額日の変更については、申請人から「訂正同意書」の返送があれば、相手方保険会社が増額日を訂正した場合と同様の経済状態になるよう差額を調整することができたとのことであった。

仲介委員は、申請人は本件契約及び増額契約の取消、無効、解除を求めているようだが、本件ではこれらの事由に該当する事実は認め難いと考えた。そこで、変額個人年金保険を中途解約した場合、現時点の解約返戻金は、積立金から2.4%の解約控除率で解約控除金約7万円を差し引いた約320万円であると相手方保険会社から報告があったため、相手方らに対して、中途解約の解約返戻金として受け取る金額に、相手方らとして対応の誤り等を考慮した慰謝料のようなものを上乗せして和解金とすることはできないか検討するよう要請した。

申請人に対しては、現在中途解約した場合の解約返戻金の金額を伝え、申請人が本件契約及び増額契約の取消、無効、解除を求めるのであればその立証を申請人が行う必要があり、立証が困難であれば本件契約及び増額契約の一時払保険料600万円の全額の返金による和解は難しいため、慰謝料のようなものを受け取って解決することはできないかと伝えた。申請人は、本件はスイッチングができなかったことによって損失が拡大したことが問題である、募集担当者との間で本件契約時に特別勘定が軒並み下がるようであればローリスク、ローリターンの短期金融市場運用にスイッチングすることで損失拡大を回避しようと決めていた経緯があり、損害は現状より少なかったはずだと主張した。

後日、申請人より、慰謝料の算定ではなく、スイッチングできなかったことによる損害について再度確認してほしい旨の申し出があった。

第3回期日において、申請人の意向を受け、「訂正同意書」を返送するまではスイッチングができないと説明されたと申請人が主張していることについて、経緯を聴取した。

申請人は、平成18年2月に募集担当者の上司から「訂正同意書」を返送するまではスイッチングができない旨説明され、募集担当者等にスイッチングができない状態であると伝えたが何も説明されなかったと主張した。それを裏付けるものとして、相手方保険会社が作成した資料の中に、「増額日の誤案内については、繰り返し増額日を訂正させていただく旨申請人に申し入れていましたが、応じていただけない状況が続いております。増額日の訂正に応じていただければスイッチングが出来る状況にありました。」と記載されているとのことであった。そのため、申請人は、相手方銀行によりスイッチングする権利を妨害されたと主張した。また、申請人は、相手方銀行に対して、契約のしおりの職業確認方法を無視した不備解決と銀行預金口座の代理店業務活用も問題であると主張した。

そこで、次回期日において、募集担当者から直接聴取することとし、募集担当者の上司については相手方銀行側で再度ヒアリングを行うこととなった。

第4回期日において、相手方銀行の募集担当者から聴取した。

募集担当者は、契約日と増額日について申請人からクレームを受けて申請人の変額個人年金

保険の契約については担当から外れ、他の投資信託等の商品は引き続き担当していたが、契約後だけでなく、その後も、申請人から変額個人年金保険のスイッチングできないという申し出を受けたことはないとのことであった。また、本件契約時に特別勘定が軒並み下がるようであればローリスク、ローリターンの短期金融市場運用にスイッチングすることで損失拡大を回避することができると一般的な説明をした経緯はあるとのことであった。

その後、相手方銀行より、募集担当者から引き継いだ募集担当者の上司にも改めてヒアリングしたが、契約日の遅れに関する苦情は受けていたが、申請人からスイッチングできないという苦情は受けていないとのことであった。

一方、申請人に対し、相手方からの聴取内容を伝えたところ、相手方銀行の募集担当者が変額個人年金について担当を外されたとは聞いておらず、スイッチングできないので本件契約及び増額契約は無効であると何度も伝えていたと改めて主張した。また、募集担当者の上司から「訂正同意書」を提出しなければスイッチングできないと説明を受けていると再度主張した。

これまでの聴取内容を踏まえて検討したところ、本件契約及び増額契約に関しては取消、無効、解除の事由が確認できず、申請人が相手方銀行に説明義務違反があったと主張するのであれば、申請人が積極的に立証する必要があると考えられた。そこで、申請人に対し、本手続では事実認定をすることが困難であり、両当事者の主張に大きな隔たりがある場合、和解金を支払う方法で和解ができれば手続を進めると伝えた。

そして、次回期日までに両当事者に和解金について検討するよう要請した。

第5回期日において、まず、相手方らより和解金の検討結果について聴取したところ、相手方銀行としては、①申請人は変額個人年金保険について理解するだけの知識・経験があり、契約当時の年齢も53歳であったため、適合性の原則の違反はないこと、②勧誘時にはパンフレット等により十分に説明を行っていたことから説明義務違反があったとも考えていないこと、③契約日、増額日についても募集担当者が故意に遅延させたわけではないことと考えているが、募集担当者が増額契約について誤った案内を行ったことを考慮して、和解金について増額日を募集担当者が案内した日付とした場合の損害金として約 37,000 円とその支払いに至るまでの遅延損害金を合わせ約5万円を支払う意向であると回答した。

一方、申請人からも和解金の検討結果について聴取したところ、スイッチングできないと説明された平成18年2月頃の積立金の実績が約706万円であったため、現時点で中途解約した場合の解約返戻金の約320万円を差し引いて、約380万円を和解金として支払ってほしいと回答した。

両当事者の回答にあまりにも大きな開きがあったため、仲介委員の和解案として、相手方の内、本件商品を販売した銀行において申請人に対して15万円の和解金を支払うという和解案を提案した。すなわち①当初契約及び増額契約ともに契約書記載の契約日よりそれぞれ数日前に契約が締結されていると認められる可能性が高いこと、②相手方銀行員も本来なら成立日となるであろう先日付の日を申請人に告知していること、③にもかかわらず相手方銀行は当初、これらの経緯を認めず後日になって増額契約についてのみ契約に関する不手際を認めるところとなったが、これらを認めるまで申請人に対して必ずしも誠実な対応をしたというには難が認められること、④また増額契約の日付訂正中にはスイッチングができないだけであり、そのことは総合的に判断すれば申請人にも理解されるべきことが期待されたにもかかわらず、申請人は契約日の訂正に応じない限りスイッチング自体ができないと判断し、相手方銀行もその判断に

寄与する一面を有する一文を残していること等の事情がある。そこで、相手方銀行には、本件紛争の初動等において必ずしも申請人に対し、適切な対応をとらず申請人を不当に不愉快にさせ、もって申請人の態度を頑(かたく)なにして精神的なダメージを与え、単に増額日の修正による差額金約 4 万円の支払いのみによる填補(てんぽ)だけでは申請人が和解に応じるには困難にある状態であることに鑑み、上記和解額を提示したものである。

その際、相手方らから、和解金を支払うのであれば、紛争の対象となった本件契約及び増額契約については解消することを前提とすることができないかとの提案があった。

そのため、両当事者に、①相手方らが共同して申請人に対して 15 万円の和解金を支払うことで和解する意思があるか否か、②本件契約及び増額契約を解約することが前提となるか否かについて検討し、後日回答を得ることとなった。

後日、相手方らから回答があり、①和解金 15 万円を相手方銀行から申請人に支払い、②解約は和解の条件とはしないとの回答があった。申請人からは、①和解する意思はないこと、②解約についても拒否する旨の回答があった。

両当事者からの回答内容を踏まえて、仲介委員で協議し、本和解仲介手続により、和解が成立する見込みがないとして、本手続を終了することとした。

【事案 15】クレジットカードの利用料金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 10 月の深夜、路上で声をかけられて案内されたクラブ（以下、「当該飲食店」という。）で、飲食後に、法外な金額（529,000 円）の飲食代を請求された。値段に納得できなかったため抗議したが、無理やりクレジットカードでの決済手続をさせられ、伝票の控えを渡された。その後の記憶はなく、翌日早朝に店の外に出された。

後日、クレジットカード会社（相手方）から送られて来た「支払い明細書」を見たところ、さらに同じ店の別の売り上げ（296,000 円）も記載されていた。相手方に調査を依頼したところ、「売上伝票」のコピーが自宅に届いたが、自分が持っていた伝票の控えとは店名も利用時間も大きく違っており、さらにサインも自分のものとは違う。

相手方から請求されている当該飲食店の飲食代(825,000 円)の支払いを取り消して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人の請求を認める。

当該飲食店から申請人の来店事実があることの主張はあったが、申請人の申告に対し高額な請求であったため、当該飲食店と売り上げ取消に向けた交渉を行った結果、当該飲食店から取消を了承する回答があった。

なお、売り上げの全額を取り消された場合、当該飲食店から申請人に対し、直接連絡し、飲食代金を請求するとの申し出があった。

２．手続の経過と結果

期日において、申請人から当日の行動及びクレジットカードの利用状況を聴取した。

申請人は、当日の行動について、会社の同僚と 1 軒目の飲食店で食事をし、2 軒目の飲食店でお酒を飲み、その後、会社の同僚と別れて 1 人で繁華街を歩いていたところ、路上で女性から声をかけられ、当該飲食店に案内されたとのことであった。また、後日相手方から提示された「売上伝票」に記載されたサインは自分のものではないとのことであった。仲介委員は、クレジットカードの利用状況及び相手方からの請求については、申請人から提出されていた「支払い明細書」と「売上伝票」をもとに確認の上、普段の申請人のサインと見比べたところ、申請人の筆跡とは異なっているように見受けられた。

また、現在の支払い状況は、リボ払いで支払い中であり、2 回の支払いでリボ手数料含む約 213,000 円が引き落とされたとのことであった。

一方、相手方から、当該飲食店との加盟店契約の状況及び当日のクレジットカードの与信状況について確認した。

相手方は、当該飲食店は、平成 22 年 4 月頃に当該飲食店がある繁華街の飲食店の組合から紹介され、直接の加盟店契約を締結していたが、本事案の紛争の後にもう 1 件の同種の紛争があったため、平成 23 年 11 月中旬頃に加盟店規約の違反により強制解約に至っているとのことであった。また、本事案で相手方が申請人に対して売り上げ全額の取消を提案した理由として、

加盟店規約の中で、加盟店がクレジットカードの会員に対して提供した商品またはサービスについて、クレジットカード会員との間で紛議が生じた場合は、遅滞なく紛議を自らの責任の下で解決することとなっており、その紛議が解決されない場合には、売り上げをキャンセル扱いとする旨規定しているためであると説明した。

相手方は、当日のクレジットカードの与信状況について、529,000 円、296,000 円の 2 回の与信のそれぞれについて、高額な決済のためいったん取引を保留し、電話により本人確認を行い、本人の意思でクレジットカードを利用していることが確認できたため、与信を成立させたとのことであった。また、「支払い明細書」に記載されていないが、前記の利用のすぐ後に別の店舗で行ったクレジットカード利用に関してセキュリティシステムが作動し、追加の取引をストップした経緯もあると説明した。セキュリティシステムが作動し、取引をストップした件等に関して、本件の高額利用から約半日経過した頃、相手方から申請人に電話で連絡し飲食の有無を重ねて確認したところ、申請人から、「飲食はしたが、怖くて支払いを断ることができなかったため、仕方なく高額なクレジットカード決済をした」と聞き、飲食した上で金額が高いという話であれば、当社が値段を決める立場にはないので、直接飲食店と話し合って欲しいと伝え、申請人から了承を得たとのことだった。

相手方は、「支払い明細書」で利用店名の欄に他店名が記載されているのは、直接の加盟店ではなく、包括代理店契約を結んでいる決済代行会社との取引の場合であると説明した。

その後、相手方からの聴取内容と解決案の内容を申請人に伝えたところ、解決案については同意するとのことであった。相手方が申請人に対して、「支払い明細書」の 529,000 円、296,000 円の取引に係る請求を放棄し、和解金として申請人が相手方に支払い済みの既払いリボ代金及びリボ手数料相当額を支払う内容で両当事者が合意したため和解が成立した。

【事案 16】ワーキングホリデープログラムの解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

海外で仕事をしながら語学を学びたいと思い、インターネットでワーキングホリデーについて調べていたところ、相手方のホームページを見つけ、資料請求した。数日後、相手方から電話があり、2 年後に渡航予定と伝えたうえでプログラムに関する資料を送付してもらった。資料を受け取った後、相手方から電話があり「今月中なら値引きする」と説明されたため、詳しい内容が分からないまま、ワーキングホリデープログラム（契約金額約 100 万円、以下、「本件契約」という。）を申し込み、翌日、申込金約 15 万円を振り込んだ。なお、この時点で見積書、契約書、約款は交付されていなかった。残りの代金のうち約 65 万円も既に支払った。

後日、本件契約の内容を調べたところ、留学後にかかる諸費用等を含めた総費用が、相手方の資料に記載されていた金額を大幅に超えることが判明したため､解約することにしたところ、本件契約金額の 8 割の解約料を請求された。

本件契約後、相手方からはほとんど何もサービスを受けていないのに納得できない。本件契約がなかったことにして、既払全約 80 万円を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

本件契約を締結するにあたり、申請人に対し、プログラムの内容や金額について、パンフレットや見積書を用いて十分な説明を行っているほか、担当社員だけでは誤解が生じる可能性もあることから、別の社員が契約内容の説明を行っており、申請人は十分に納得した上で本件契約を締結している。また、申請人は、当初、交通事故により資金ができなくなったことや、家族が病気になったため金銭的に渡航が難しくなったことを解約の理由としていたが、次第に解約の理由が変わってきており、虚偽の解約理由を作っていると考えざるを得ない。さらに当社は、申請人の希望に沿うべく早期解決のための調査活動を行っており、損失が発生している。本件契約締結にあたり、当社に何らの落ち度はなく、支払い済みの代金全額の返金には応じられないが､申請人の事情を考慮し､早期に紛争の解決を図る観点から､申込金を除いた金額（約 65 万円）を返金したい。

２．手続の経過と結果

両当事者から提出された申請書、回答書、答弁書等の内容を踏まえ、申請人及び相手方より聴取を行った。

第 1 回期日において、申請人は、申込金を支払った後に契約書を作成したため、本件契約は成立していないし、契約後相手方からは何らのサービスも受けていない、また、そもそも本件契約について相手方から費用についての十分な説明を受けておらず説明不足であること等から、申込金を返金しないことに納得できない、既払金全額を返金してほしいと主張した。

一方、相手方は、複数のスタッフが申請人に対して、本件契約に関する説明をしており説明不足はないこと、本件契約後に、現地の語学学校に入学の予約手続等しておりキャンセル料が必要になる等の理由から、申込金の返金には応じられないと回答した。特に、申請人が解約理

由として当初家族の病気を挙げたことに不信感を持っていると強く主張した。

仲介委員は申請人に対して、「契約が成立していない」という主張は難しいとした上で、相手方と歩み寄れる余地はないか確認したところ、相手方が要した費用の内訳が出されれば、検討するとした。そこで、仲介委員が相手方に、要した費用の内訳を確認したところ、相手方は個別に細かく出すことは難しいと回答し、平均的損害については顧問弁護士の見解をファクスすると回答した。

第 2 回期日においても、相手方から具体的な金額の明示はなかったが、本件契約では語学学校の入学や現地での出迎え、ホームステイ等についてのさまざまな準備等をしており、それに伴う費用やキャンセル費用の総額が申込金を超えていると説明した。仲介委員は、このような相手方の対応を申請人に伝えたところ、申請人は具体的な根拠を示してほしいという意向を強く示した。

そこで、仲介委員は、申請人に最高裁の判決では平均的損害を証明するのは消費者とされていることを説明しつつ、相手方に対して平均的損害額についての資料の提出を求めたところ、相手方は顧問弁護士と相談して対応したいと回答した。

第 3 回期日において、申請人は、まず相手方のホームページに掲載された新しい約款を参照し、これに基づく返金を求めた。これに対して相手方は、新しい約款の下でも現地の学校やホームステイ先の手配などに要した費用を計算すれば申込金を上回ると主張した。そこで申請人は仲介手続を打ち切って法的な措置を取りたいという意向を示したため、仲介委員は両当事者に本件紛争の終了を告げたところ、相手方は返金について弁護士と相談して検討したいと述べたため、1 週間をめどに具体的な金額の提案があれば仲介委員に諮ることになった。

後日、相手方から語学学校の入学金とホームステイの手配費用の金額を差し引いた額（約 72 万円）を返金したいという新たな提案がなされた。仲介委員に諮るとともに、差し引かれる金額は申込金額を下回っていたことから、申請人も相手方の提案に同意したため、和解が成立した。

【事案 17】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（３）

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成23年1月頃､既に結婚した息子の配偶者の学歴やこれまでの職歴等に疑問を感じたため、相手方に配偶者の学歴調査を主たる目的として調査（契約書上は素行調査）を依頼し、約 200 万円を支払った（以下、「本件契約」という。）。その後、相手方は素行調査を行い、いったん報告書案が提出されたものの、調査内容で新たな事実が判明したものではなく、報告を裏付ける客観的資料も確たる証拠もなく、特に主たる目的とした学歴調査はほとんど行われていない等、期待していた報告内容ではなかったことから、本件契約の延長を行った。

このように調査期間の延長をしたにもかかわらず、依頼した内容（配偶者の学歴・職歴等に関する詐称の有無等）に関する調査が十分にされておらず､納得できる内容とはいえなかった。

そこで、本件契約を解除し、既払金を返金してほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じるが、申請人の請求を認めない。

当方としては､納得しがたいクレームではあるが､既払金の半額を一括払いにて返金したい。

２．手続の経過と結果

本事案に係る期日においては、申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、両当事者より、本件契約に至る経緯や相手方担当者からの概要書面内容の説明状況、調査事項の認識等について聴取した。

なお、相手方より、申請人に対して一定額の返金をする旨の回答を得ていたことから、申請人が希望する返金額等を踏まえ、具体的な話し合いが進められた。

申請人からの聴取によると、本件契約の目的は、これまでの調査対象者の学歴（海外留学歴を含む。）及び職歴の詐称の疑いが生じ、その疑惑を明らかにしたかったとのことであり、調査対象者が不貞をしているとは考えておらず、不貞調査を依頼したわけではなく、本件契約内容に記載されている不貞調査に関連する身辺調査も、相手方が「させてください」と言ったので承諾したものであり、特段、必要ではなかったとのことであった。また、本件契約締結時、相手方からは契約書及び重要事項説明書の稼働日数及び単価についての記載内容の説明はなかったと述べた。

一方、相手方からの聴取によると、本件契約の契約書をみると、調査内容は身辺調査と定められ、加えて、報酬の特記事項として、「不貞があったとして、相手男性の氏名・住所の判明に至った場合をもって成功とする」とされており、学歴調査及び職歴調査は全体の調査の一部であるとのことであり、あくまでも申請人の調査の意向が契約書上の特記事項の記載に反映されているとのことであった。また、本件契約締結時、申請人に対しては、契約書及び重要事項説明書の記載内容を全て説明しており、必ず調査が成功するとも断言していないとのことであった。

仲介委員から、相手方に対して、稼働日数と単価の計算が合わないこと、返還を求めているのは成功報酬ではなく稼働に対する手数料であること、海外留学先の調査を当初の契約期間内

に行っていないこと、海外の学歴調査が個人情報の観点からできないことを明確に説明していないこと等を指摘して、相手方提示以上の金額の返金の検討を求めたが、相手方は応じなかった。

以上の両当事者の聴取内容を踏まえ、両当事者に互譲の精神に基づいて一定程度の歩み寄りを求めた結果、相手方は、既払金の半額を一括にて支払うことより本事案の解決を図るという和解提案を提示し、申請人は、本件紛争を早期かつ円満に解決したい等の考慮によりこれに同意したことから、和解が成立した。

【事例 18】投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方担当者から、「税金対策になる話がある。税金の還付を受けられる」との電話があり、近所のファミリーレストランで会った。電話での話の説明を受けていたが、その後、相手方担当者の説明は次第に電話の際には説明されなかった不動産投資（投資用マンションオーナーの勧誘）の話題となり、相手方が家賃保証を行うことや年金と同じように定期的に収入を得ることができる等、投資用マンションの購入のメリットのみを強調した勧誘を受けた。

その結果、2 戸の投資用マンションの売買契約（以下、両契約をあわせて「本件契約」という。物件は、東京都内のマンションで、契約金額はそれぞれ約 2,400 万円、約 2,300 万円。合計 4,700 万円）を締結した。

しかし、極めて短期間での高額な契約であったため、家族とも相談して、相手方担当者と再度話し合いの機会を持ったところ、相手方の家賃保証は 5 年間の限定であることや家賃が低下した場合のリスク（個人負担額の増大）があることが判明した。

そのため、相手方に対して、内容証明によって本件契約の取消の意思表示を行い、取消に伴う原状回復を要求したところ、相手方代理人より本件契約は有効に成立しており、取消事由もないことから取消は認められない旨の返答が届いた。

そこで、相手方に対して、本件契約を取り消し、取消に伴う原状回復（購入した投資用マンションに係る抹消登記手続の履行も含む）を求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。申請人は、当初節税対策のみの電話勧誘があったとの主張であるが、相手方は申請人に対する当初の電話勧誘の段階から「マンション経営」であることを明確に話してある。また、購入のメリットのみの説明だったとの主張に対しては、相手方はリスクの説明も行っており、初回面談の時点で、5 年後の家賃変動リスクも説明済みである。さらに、リスク説明の際には、その資料を示し、これを申請人が受領した旨の署名付き書面をも相手方は提出している。

したがって、申請人の主張は事実と著しく相違している。なお、本件契約の締結後、申請人よりクーリング・オフ期間中にその旨の申し出はなかった。

２．手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答内容等を踏まえ、両当事者より契約締結までの経緯や本事案における解決の方向性等について聴取した。なお、第 3 回期日においては、申請人の意向等を踏まえ、本事案に係る利害関係人としてローン保証会社担当者の出席を得た。

申請人によると、契約勧誘段階において、相手方担当者が、ローンを組むにしても本件物件を担保にする以外に、人的・物的担保は不要であることや、相手方及び相手方関連会社とサブリース契約を締結することから、あたかも年金を終身にわたって受給できるかのごとく家賃保証を受けることができ、対象物件の管理も不要であるとのメリットが一方的に強調されたとの

ことであった。

しかしながら、実際には、相手方による家賃保証は5年間に限定され、その後は相手方の関連会社が2年更新で保証することや、対象物件の家賃が低廉となった場合、申請人の負担額が大きくなること等が判明したとのことであった。

一方、相手方によると、申請人に対し、サブリース契約を締結して対象物件を借り上げ、5年後は、更新契約も可能である旨の説明をしているに過ぎず、申請人の主張は事実と著しく相違している。また、契約締結段階では、相手方は申請人に、不動産経営のリスクに関する資料も交付してリスクを説明しており、適切な説明を実施している。とりわけ、管理費等の自己負担額のシミュレーションや家賃保証の条件・期間等の具体的な説明を書面によって行い、実際に申請人本人の自署による確認を取っているとのことであった。

このように両当事者の主張に乖離（かいり）が大きいことに加え、申請人の住宅ローンの返済負担が限界に達していること等を踏まえ、仲介委員は、相手方に対し、対象物件を相当額により買い取る内容の和解提案を行い、何度か価格交渉を行ったところ、相手方は、最終的に購入価格から一定の金額を減じた価格により買い取ることは可能であると回答した。

相手方の回答を申請人に伝えたところ、相手方の提出した回答に応じたとしてもなお、ローン残債は多額であり、申請人の住宅ローンの返済負担は甚大であることから、ひいては申請人の世帯に係る生計が破綻することも免れないとして、民事裁判手続を含む他の紛争解決手段へ移行する旨の意向を示唆した。

こうしたことから、これ以上の話し合いによる解決は困難であると考え、和解が成立する見込みがないものと判断して手続を終了した。

【事例 19】電気温水器購入契約の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 20 年 5 月に相手方が自宅を訪問し、妻に「光熱費を安くするためには、オール電化にしたほうがよい」と勧めた。翌週、再度訪問を受け、少しでも光熱費が安くなればと思い、同年 6 月に電気温水器（約 75 万円）と IH クッキングヒーター（約 28 万円）の購入契約（以下、「本件契約」という。）を、周辺部材、ローン手数料を含む約 150 万円で結んだ。

購入以来 3 年間、家族 4 人で必死に節電を試みたが、電気温水器が湯切れする上、ローン会社への支払いの負担を考えると、結局年間 4 万円以上も支払いが多くなってしまった。

本件契約については、契約書面に不備があるとともに、販売方法にも問題があることから、契約がなかったこととして既払金（約 30 万円）の返還を求める。

＜相手方の対応＞

・和解の仲介の手続により解決を図る意思があるが、申請人の請求を認めない。

・当社は断定的な説明をしておらず、強引な勧誘もしていない。光熱費の負担増は、もっぱら申請人の使い方の問題である。当社の社員は申請人の妻に対して「使い方次第で、光熱費を安くできる」という説明をしたのみで、「光熱費が今より安くなる」といった断定的な説明は一切していない。

・販売した電気温水器の容量は、4 人家族の使用に十分耐えうるものである。

・契約書面に不備はなく、申請人の請求には法的な根拠を見いだすことはできないことから、解約を前提とした解決は難しい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人の申請内容及び相手方の回答内容を踏まえ、両当事者より勧誘時及び契約締結の経緯等について聴取した。

申請人によると、3 年前に相手方が来訪し、オール電化の説明を始め、その説明の中で、1 年間の電気代とガス代を聞かれたため、金額を伝えると、持参した書類を見ながら計算し、申請人の場合はオール電化のほうが得になると説明を受け、またエコにつながると説明されたため、よい商品と思って契約したこと、しかし、冬場に湯切れの現象が頻発するようになったため、相手方に問い合わせしたところ、使い方の問題であると言われたこと、さらに、ローンの支払いの負担を加えると、契約締結前と比べて光熱費の支払いが年間 4 万円以上も多くなってしまったこと、契約締結時の説明と違うため、相手方にクーリング・オフを申し入れたが断られたこと等を説明した。

次に、相手方は、当時の記録を確認したところ、販売方法に問題は見当たらなかったこと、申請人に販売した電気温水器の容量は 370 リットルのもので、メーカーからは 3～4 人で使える湯量と説明を受けていること、370 リットルの上位機種は 460 リットルとなり、4～5 人用となるため、必要以上に大きな容量を設置することはできない等と述べた。

両当事者の話を聞いた仲介委員は、双方の主張が異なることから、相手方に対して、勧誘方法等について、次回期日までにさらに詳しく確認してくるように依頼した。なお、契約書面の

記載内容については、明確に法律違反等の問題を見いだすことはできなかった。

第2回期日において、仲介委員は申請人から勧誘時の状況について、より詳細な聴取を行った。申請人は、勧誘時には「電気温水器を使うと4人家族ではこのくらいお得です。」と言われて、「ガス代と差額でローンが支払える。」と説明を受けたこと、「キャンペーン中なので急いだほうが良い。」と言われたこと、しかし、実際には特に冬場は湯切れを起こす上に、電気代金も思った以上に安くならなかったこと、希望の解決内容としては、原状回復として、電気温水器を撤去し元のガス給湯器に戻してほしいこと、3年間使用していたことからローン会社への既払金の返還は求めないが、今後のローンの支払いはしたくないという希望を伝えた。

仲介委員は、相手方に申請人の希望を伝えたところ、現在申請人が使用している電気温水器を取り外したところで再利用できず廃棄するだけであることから、原状回復に応じることには難色を示し、湯切れが起きたとしても全く使用できないわけではなく、工夫して使い続けることも可能であると答えたが、双方が歩み寄る形で解決できればという意向も示した。

それを受けて、仲介委員は、①ローン契約を解除し、相手方はそれに伴い、相手方とローン会社との間において返金処理を行う、②ローン会社から申請人に返還される既払金相当額について相手方に支払う、③電気温水器については、申請人が相手方より無償で譲り受け、IHクッキングヒーターについては、申請人が相手方より28万円で買い取るという骨子の和解案を示し、本案について両当事者に検討を求めたところ、両当事者は受け入れることに合意した。ただし、相手方とローン会社との加盟店契約が既に解消していたこと等から、和解書の具体的内容の検討及びそれに関する両当事者への説明が必要であると判断したため、次回期日が設定された。

第3回期日において、仲介委員から上記内容を反映した和解案が両当事者に示され、詳しい説明がなされた。両当事者は、仲介委員が示した和解案を受け入れることに合意したため、和解が成立した。

【事例 20】中古住宅の適合証明書発行費用に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

同居している義兄が離婚により家を出るので、義兄所有の建物を、住宅ローンを組んで買い受けることになった（以下、「本件売買契約」という。）。平成 23 年 9 月 26 日、相手方に相談をし、①相手方の住宅ローンと、②住宅金融支援機構（以下、「金融機構」という。）の長期固定金利住宅ローンの利用を伝えた。その際、担当者から、②の長期固定金利住宅ローンの申し込みには物件の適合証明書の発行が必要と言われ、金利優遇期間が終了間近であったため、急いで検査機関に申請し、適合証明書の発行を受けた。しかし、同年 10 月 3 日か 4 日頃、相手方から、①相手方の住宅ローンは姉夫婦の離婚後義兄が家を出た後でなければ受け付けできず、同居中の親族間売買は付保証対象外であること、②長期固定金利住宅ローンは申込時と同一住所では申請できないことを告げられた。

長期固定金利住宅ローンの申し込み自体条件を満たしていなかったため元々受け付けが不可能であったにかかわらず、適合証明書を発行させられた。適合証明書の発行に要した費用（約 4 万円）を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。

申請人からの申し込み受け付けの際に、当方の説明義務違反等はない。

当方は、受付時に親族間売買であったことは認識していたが、当方の住宅ローンでは親族間売買を例外的に認める場合もあるため、当方の住宅ローンと金融機構の長期固定金利住宅ローンの両方の申し込みを受け付けた。

適合証明書の取得時期は、仮審査承認後、金銭消費貸借契約時までに準備するものであり、今すぐ取得する必要がある旨の説明はしていない。

２．手続の経過と結果

本件売買契約は、その融資申し込み前に売り主と買い主が購入物件に同居していること（現同居者間の売買）、相互の間に賃貸借契約がなく、買い主が無償で購入物件に暮らしていること（使用貸借）から、そもそも長期固定金利住宅ローンの融資対象外であったと考えられた。

そこで、期日において、申請人からは、相手方とのやり取りについて聴取し、相手方からは、長期固定金利住宅ローンの申し込みを受け付けた経緯について聴取した。

申請人によると、本件売買契約は、申請人と義兄との親族間売買であること、現同居者間の売買であることを相手方の担当者に伝えたにもかかわらず、長期固定金利住宅ローンの申し込みは受け付けられ、適合証明書を取得するよう言われたとのことである。さらに、相手方に提出した売買契約書を仲介委員に示し、売り主と買い主が同一住所であることが明記されていたと説明した。また、相手方が説明の際に使用したフローチャート図では、適合証明書の取得時期がローン申し込みの前置きないし同時並行に見えること、ローンの契約予定日までに抵当権設定のための準備等をしなければならず、適合証明書の取得を急がざるをえなかったことを説

明した。なお、相手方に融資を断られた後、複数の金融機関に長期固定金利住宅ローンの利用について相談したが、現同居者間の売買であることを理由に即座に断られたとのことである。

他方、相手方は、長期固定金利住宅ローンの申し込みを受け付けた理由について、①親族間売買であることは認識していたが、申請人の義兄は離婚予定であると聞いていたため、同居していないという先入観があったこと、②親族間売買であっても、金融機構との交渉で長期固定金利住宅ローンの申し込みが受理されることがあるため、顧客のニーズに応えるべく申し込みを受け付けたことを説明した。また、適合証明書の取得時期について、申請人にはフローチャート図を用いて手続の流れを説明したが、すぐに適合証明書を取得するようには言っていないと述べた。

仲介委員は、現同居者間の売買では融資審査が通らないという客観的事情があり、申請人が相手方に提出した売買契約書から現同居者間の売買であることは確認できるので、その点につき確認や説明が不足していたのではないか、適合証明書を仮審査後に取得すべきだというのであれば、その旨を説明するべきであったと考えた。その点を相手方に指摘し、解決意向を尋ねたところ、結果的に説明が不十分であり、申請人に迷惑をかけることになったので適合証明書の発行に要した費用の一部を解決金として支払う用意があると述べた。

そこで、仲介委員は、申請人に解決意向を確認したところ、相手方が売買契約書を十分に確認せず、不十分な説明を申請人に対して行ったことを認めていることから、相手方の提案を受け入れると述べた。

仲介委員は、申請人が早期解決を望んでいることから、相手方が提示した金額を解決金として申請人に支払う和解案を提示し、申請人、相手方の双方がこれに同意したことから和解が成立した。

【事例 21】まつ毛エクステンションの事故に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 23 年 9 月、いとこに無料でまつ毛のエクステンションの施術（以下、「まつ毛エクステ」という。）ができるお店を紹介されて、相手方店舗で施術を受けたところ、練習台にされたことが分かった。当日の夜に目が痛くなり、痛みが続いたため、数日後、眼科を受診したところ、角膜炎と診断された。

代理人である母親が相手方に連絡すると、無料なので何もできないと言われた。

相手方に対して、治療にかかった費用と損害賠償を求めたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

申請人が請求する治療費、交通費の根拠、損害賠償の内訳が不明である。

申請人への心からの謝罪と、申請人の主張する目のけがの心配、双方の円満な解決に向けた努力、行動をしてきたつもりである。地元密着で商売をしており、誹謗中傷などによる今後の営業に支障が出てくるのは困るため、納得できる提案であれば和解することも考えられる。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日において、申請人から、まつ毛エクステのために相手方店舗に出向いた経緯や施術当日の相手方とのやりとり、施術後の目の状態や病院の診断結果等について聴取した。

また、相手方から、施術した者が美容師の資格を持っていたか、施術当日の状況、施術不良の原因、申請人から苦情申し出を受けた後の対応等について聴取した。

申請人は、無料でまつ毛エクステの施術ができるといとこの知人からメールで勧誘を受け、施術当日、相手方が申請人について「練習の子です」と説明しているのを聞いて、初めて自分が練習台であることを知ったこと、まつ毛の手入れの仕方について、施術の前後に注意や説明はなかったこと、施術直後からまつ毛が取れ始め、目が痛くて充血し赤く腫れ、アルバイトも欠勤したこと、眼科の診断結果は、角膜炎であること、現在はけがも完治し後遺症もないが、消費生活センターで紹介された弁護士のアドバイスをもとに、治療費や交通費等の実費や慰謝料等を支払ってほしいと主張した。

これに対し、相手方は、施術をした者は美容学校の学生で美容師の資格を持っていないが、美容学校ではまつ毛エクステの施術に関する研修を行っていないため、相手方店舗で練習の機会を提供していること、練習台であることは申請人も了解の上であったはずであること、実際、施術で失明することはあり得ず、本当に施術に起因して角膜炎を発症したのか疑問であること、申請人代理人から苦情申し出を受けた際に店長は謝罪し、直接申請人本人と会って目のけがの状況等を知りたいと申し出たが、会ってもらえなかったために事実確認ができなかったこと、本手続に係る解決のための費用として 1 万円を実費に上乗せした額しか支払えないと主張した。

両当事者からの聴取内容を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、客観的な資料から施術によってけがが生じたのは事実と考えられること、回答書には、納得できる提案等であれば和解することも考えられるとの記載がされていることを踏まえ、裁判をするリスクや本手続で解決する

メリット等を考え、医療費や交通費、精神的苦痛、休業損害等を勘案して、解決に向けて検討してほしいと伝えた。次回期日までに、申請人から、病院で撮影した眼球写真の提出を受けて、相手方に送付し、写真を見た検討結果を踏まえて、第2回期日で相手方より意見を聴取することとなった。

第2回期日において、仲介委員より申請人に対し眼球写真やアルバイトの勤怠表の説明を求めた。申請人は、白いにごりが黒目の内側にあったら失明の可能性があったとの医師の見解を伝え、美しくなりたいという女性の願望をかなえる商売を営む以上、クレームに迅速に対応すべきではなかったかと思うと述べた。

仲介委員より相手方に対し写真を見た感想を聴取した。相手方は、写真を見ても意見は変わらないこと、苦情申し出の際になぜ申請人本人が直接会わなかったのか等と主張した。

仲介委員より相手方に対して、申請人からの申し出に対する初期対応に問題があったのではないか、練習であることを十分に告げていない場合、髪の毛の練習と異なりまつ毛エクステは危険が伴うため、たとえ無料でも施術を受けない人も多くいる。練習であるなら、その旨十分に伝える必要があるのではないかと指摘した。また、練習であるなら、美容師の有資格者が付いて指導をしながら施術をすべきところ、立ち会っていないことが聴取で分かった。練習台の申請人に次回以降、割引価格で施術を受けることができる会員カードを発行しているのは、最初無料で勧誘して有料の契約につなげているのではないかとの臆測が働くため、営業の一環と受け止められるのではないかと指摘した。申請人と相手方の主張に開きがあったため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事例 22】投資信託の勧誘に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 18 年 8 月に相手方銀行より普通預金の 400 万円で投資信託を購入しないかと勧められ、短期間の契約と思い契約した（以下、「投資信託 1」という。）。

約 1 年後の平成 19 年 11 月に損失が出ていることを知り、相手方に元に戻して欲しいと申し出たが断られた。その際、相手方の副支店長よりアジアの製造業に投資する投資信託に切り替えたほうが損失を取り戻せると言われたため、同年 12 月初旬に切り替えた（以下、「投資信託 2」という。）。しかし、しばらくすると切り替えた投資信託が半額以下になったとの説明があった。

相手方からは損失を補填（ほてん）することができないと言われたが、これほど損失が出るとは思わなかった。

既払金の 400 万円に近い金額を返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

（※）事務局から ADR 制度の趣旨等を説明したところ、応諾するとの返答があった。

・申請人の請求は認めない。

・申請人は知人より金融商品で利益を得たとの話を聞き、とくに国内株式に投資する商品に興味を持っていた。

・申請人は金銭の運用に伴うリスクについて十分な知識と経験を持っており、適合性に問題はないと考える。なお、実際の金融資産については、申請金額よりも多額であった。

・投資信託 1 だけでなく、複数の投資信託を提案したが、申請人が日本株に興味を持たれていたという理由で契約に至った。

・投資元本を割り込むリスクや運用の対象、各種手数料についても説明している。

・契約した投資信託 1 が約 75 万円の損失が生じていることを知ると、申請人は大変立腹し、元に戻すよう強く要求したが、それはできない旨を説明した。

・元本を元に戻したいとの要求が強かったので、別ファンドに乗り換えることも一つの方法であることを提案した。その際、投資信託 2 を提案したところ、申請人自身が判断のうえ、契約を締結した。

・投資信託 2 についても、リスク説明に加え、乗り換えにより必ずしも損失を取り戻せるとは限らないことや乗り換えに伴う不利益、さらに下落するリスク等についても十分説明している。

・いずれの取引についても法令違反等はなく、申請人の請求を認めることは一切できないため、金銭支払いによる和解という解決策を選択することは、コンプライアンス及び他の顧客との公平を欠き、社会的にも相当性を欠く対応と考える。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者に対し、本件契約の経緯や交付書面等について聴取した。

申請人は、相手方担当者に勧められて契約したこと、契約書等の書類は、住所、氏名等は自分で書いたが、それ以外の部分（投資経験の有無や金融資産等）は記載した記憶がないこと、投資信託1を購入した400万円は、老後の資金でもあり、使うお金だから自由に引き出せない期間が長いと困ることを相手方担当者に伝えていたことなどを述べた。また、リスクがあることは認識していたが、損失が生じたとしても10～20万円程度だと思っていたこと、このことは相手方担当者には伝えていないとのことだった。

一方、相手方は、申請人から連絡があり、申請人宅を訪問したこと、値上がり益を狙いたいとの意向だったので投資信託1を勧めたこと、申請人は手形の経験があることから金融商品の知識と経験があると判断したこと、金融資産は相手方担当者が申請人からいろいろな話を聞いたうえで推測したことなどを述べた。投資信託2を勧めたのは、申請人が400万円に戻して欲しいと強く希望したことから提案したところ、申請人が契約を締結する意向を表明したものであるとのことだった。

仲介委員は、相手方が勧誘した経緯、とくに既に損失が生じているところに、さらに損失が拡大する可能性のある投資信託2を勧めたことが適切だったのかについて、より詳細に相手方から聴取する必要があると判断し、第2回期日は相手方のみに出席を求めることとした。

第2回期日において、改めて相手方から聴取したところ、申請人の息子の事業に融資するため、申請人宅に伺い、申請人が金融商品に興味があるとのことだったので、投資信託1を勧めたこと、口座開設申込書については、住所、氏名等は申請人が記載したが、それ以外の適合性判断の部分（投資経験の有無や金融資産等）は、相手方担当者が申請人からヒアリングをして面前で記入するところ、相手方会社に戻ってから記載したこと、法令違反等はなく、申請人の請求を認めることはできないことなどを述べた。

これらを踏まえ、仲介委員は、口座開設申込書の適合性判断の部分の記載を申請人の面前で行っておらず申請人の資産の把握等が適切に行われていない可能性があること、投資信託1の損失を取り戻すために、損失を拡大する可能性のある投資信託2を勧めたことの合理性が疑わしいこと、申請人が契約内容やリスクを十分に理解していたか疑問が残ることなどから、相手方に問題がないとは考えにくいと判断した。そのうえで、申請人にも一定程度の責任があると思料されるところ、投資信託2を解約することとして、解約時点での損失額（当初の400万円との差額）の4割を相手方が負担する解決案を提示し、次回期日で申請人にも提示することとした。

第3回期日では、申請人も相手方も上述の解決案で合意したことから、和解が成立した。

【事例 23】個人年金保険に係る契約の取消等に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方に勤務していた実娘の営業成績を上げるため、平成 13 年 4 月、相手方の外貨（US ドル）建て個人年金保険（10 年据え置き）に係る契約（以下、「第 1 契約」という。）を締結した。満期日直前の平成 23 年 3 月、相手方担当者が来訪し、「円相場が 1 円上がれば 1 万円上がるので少し置いておいた方がいい」等と言われたので、とりあえず第 1 契約内容のまま据え置く（継続）こととした。

その後、金銭が入り用となったため、同年 5 月に相手方に第 1 契約の解約を申し出たところ、受取金額が減少していた（減少額約 12 万円）。

そこで、不審に思い、相手方のコールセンター等に問い合わせたところ、第 1 契約を継続したのではなく、第 1 契約における年金原資を全額充当する形で、第 1 契約の保険商品の後継である外貨（US ドル）建て一時払新個人年金保険（10 年据え置き）に係る契約（以下、「第 2 契約」という。）を締結していたことが判明し、第 2 契約の保険商品は、10 年の期間の途中で解約した場合には元本割れのリスクがあることが分かった。

第 2 契約をなかったこととし、第 1 契約における満期金を受け取りたい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じる。

申請人の請求を認めない。申請人自らの意思によって、第 1 契約の後継である第 2 契約を締結している。契約申し込みにあたって、申込書に自署・押印をし、意向確認書兼適合性確認書においても自署していることから、有効に契約が成立している。

２．手続の経過と結果

申請人の申請内容及び相手方の回答書、答弁書の内容を踏まえ、申請人からは主張内容の確認等を行うとともに、相手方からは申請人の主張に対する認否及び反論について聴取した。

申請人の主張によると、第 1 契約の満期が来たため、年金を一括で受け取ろうとしたところ、相手方より、「円相場が 1 円上がれば 1 万円上がるので少し置いておいた方がいい」等と勧誘を受けたため、第 1 契約のまま据え置くものと認識していたとのことであった。その後、出金をしようとしたところ、第1契約の想定される受取額よりも約12万円程度減少していた。そこで、相手方に問い合わせると、第 1 契約の年金原資を全額充当する形で、新しく本件商品の後継商品に加入していたことが初めて発覚したとのことであった。

他方、相手方の答弁によると、「円相場が 1 円上がれば 1 万円上がるので少し置いておいた方がいい」等と発言したことはなく、第 2 契約に関して適切に説明を行った結果、あくまで申請人自らの意思で契約の申込書類等に自署したとのことであった。なお、相手方は、回答書及び答弁書記載内容以外の事実関係の詳細について回答する準備が十分ではなく、別途確認の必要な項目が残ったことから、本事案における譲歩の余地の有無の回答を含め、次回の期日に持ち越すこととなった。

第 2 回期日では、申請人に対する第 2 契約の適切な説明の有無が本事案の主たる争点となっ

た。前回期日において相手方が回答を保留していた勧誘時の状況や契約締結時の説明状況等の事実関係について、当時の販売担当者の出席（電話聴取）を得て答弁がなされた。相手方によると、第 2 契約締結に至る過程においては、申請人宅で面談を行ったりして、商品概要を記した販売用資料等に基づいて商品説明を実施し、各種リスクの説明を行ったとのことであった。

このように両当事者の主張の乖離（かいり）が甚だしい状況ではあったが、申請人が第 2 契約の元本割れリスクを認識していなかったと一貫して主張していたのに対し、相手方の説明内容に関する回答は変遷しており、申請人の属性を合わせて考えれば、相手方の申請人への説明が十分ではなかった点などを最大限考慮して、仲介委員から、相手方に対して、第 2 契約を取消し、第 1 契約の終了に伴う満期金相当額を申請人に支払うといった内容の和解提案を行った。

そうしたところ、相手方がこれに応じ、申請人もこれに同意したことから和解が成立した。

【事例 24】モバイルデータ通信の定額料金に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

海外（フィンランド）に渡航した際、インターネットを利用するため、相手方とモバイルデータ通信の定額パック（19,800 円×2 パック）を契約した（以下、「本件契約」という。）。１パックの契約は、30 日間で 100MB 使いきりという内容だった。

51 日間滞在する予定だったが、体調を崩したため、帰国を早めることにしたが、せっかく調べたいことがあって渡航したので、少しでも調査しようと思い、2 パック分（200MB）をなるべく使おうと思って利用した。

使用量は自分で把握できるので、200MB 以内におさめ、帰国したが、後日、相手方から超過データ料として 88,550 円を請求された。驚いて確認したところ、「定額パックは、30 日間で 100MB 使い切りで、超過データ分は従量課金となる、このことは事前に口頭で説明し、書類にも書いてある」と言われた。

しかし、そのようなことは聞いておらず、納得できない。クレジットカード会社から請求された本件契約の料金は保留にしているので、請求を取り下げてほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続により解決を図る意思がある。

・申請人の請求を認める。

・口頭でのやり取りであり、言った・言わないの討論になるかと思うため、致し方なく認める次第である。

・十分な説明を行っている。申請人にもあいまいな表現があったと思う。

２．手続の経過と結果

期日では、両当事者から、本件契約に至る経緯等について聴取した。

申請人は、語学関係（通訳等）の仕事をしており、インターネットを辞書代わりに使用する目的で本件契約を締結したこと、相手方に本件契約を申し込む際、30 日以上の利用期間のプランがなかったため、相手方と電話で話したうえ、相手方の案内で 2 パック申し込むこととしたこと、利用機関の起算日などに関する説明はなかったことなどを述べた。

一方、相手方は、利用料金は既に申請人から支払われていること、30 日以上の利用期間のプランはなく、希望者がいた場合には電話で確認し、好意でプランを提供していること、本件は、その電話の際の説明に紛らわしい点もあったので、申請人の希望通り返金するつもりであること、同種紛争が生じないよう再発防止を講ずるつもりであることなどを述べ、和解が成立した。

【事例 25】ハンドミキサーの事故に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 21 年 12 月末頃、インターネットの通信販売サイトを通じて相手方のハンドミキサーを約 12,000 円で購入した（以下、「本件商品」という。）。数日後に初めて本件商品を使用した際、カバーから少しはみ出した刃の部分に左手中指が巻き込まれけがをした（以下、「本件事故」という。）。

本件事故後、相手方に指にけがを負ったと申し出たところ、世界で初めての事故なので対応を検討したいと言われた。

後日、相手方は、本件商品の刃のシャフトを固定するクリップの取り付け不良が原因と認めたが、国の検査機関の調査結果を根拠に、申請人の取り扱いミスがあったと断定した。そのため、けがの補償はできないとの回答であり、お見舞金程度の支払いを提示してきた。

手術や通院を要しただけでなく、後遺症もあるため、パソコン関係の求職に支障が生じており、納得できない。補償金として約 430 万円の支払いを求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

・本件商品の不具合と本件事故に因果関係がないと考えられるため、申請人の請求は認めない。仮に因果関係が認められる場合であっても、申請人の過失分が相殺されるべき。

・本件商品には、刃のシャフトを固定するクリップの取り付け不良があったことは認めるが、それが申請人のけがの原因とは認めていない。本件商品のメカニズム上、通常の使用方法において、本件取り付け不良に起因してけがを負うことはない。

・事故当時の状況について、申請人より、あまり記憶がないと事故当初より伺っている。

・本件事故時の使用状況等についての詳細な説明を伺った上で、話し合いによる解決を図りたい。本件商品のメカニズム及び不具合等について、改めて説明をしたい。

・事実関係を確認した上で、妥当な解決策を見いだしたい。

２．手続の経過と結果

第 1 回期日では、両当事者に対し、本件商品や本件事故の状況等について聴取した。

申請人は、説明書を読んだ上で使用したこと、本件事故は、左手でボウルの縁を押さえ、右手で本件商品を持ち、サツマイモの状態を確認しようとのぞき込んだこと、指に何かが当たった気がし、指を見るとサツマイモがついていたので洗い流した際、けがをしていることに気がついたこと、そのため、事故時の状況をよく覚えていないこと等を述べた。

他方、相手方からは、本件商品の組立工場を変更したところ、シャフトの留付方法に不備があり、そのため、一定の条件下でシャフトが外れる事象が生じること、その場合、動力が伝わらなくなるため、刃の回転は自動的に止まること、同種事故は、本件事故以外に 1 件寄せられたが、手に当たった程度で通院不要の事故だったこと、同種商品は、すでに全数検査を実施していること、事故時の状況や申請人の請求金額の詳細等が不明のため、解決案を検討することが困難であること等の説明がなされた。

そこで、申請人が作成した請求金額の内訳等の追加資料を相手方に送付したうえで、相手方が検討することとなった。

第 2 回期日では、相手方より、本件商品のメカニズムについての説明及び事故同型品を用いてシャフトが外れた場合に刃が自動的に止まることの実演がなされた。また、申請人のけがの原因を正確に把握するためにも指の置き方等の申請人の受傷時の状況を理解したいと述べた。

仲介委員は、手指の置き方、位置、刃の出具合等、受傷に至るいろいろな要素があること、申請人が受傷時の状況を覚えていないと述べていることに加え、本手続は、裁判ではなく ADR であり、受傷時の状況についてその事実関係を具体的に特定していく場ではないと伝えた。

その後、相手方より、一定の和解金を支払う旨の解決案が提示された。

第 3 回期日では、この解決案について検討を行った。相手方からは、本件商品に不具合があったことは認めるが、当該不具合を原因として申請人のようなけがが発生するとは考えにくく、本件商品とけがの因果関係を認めることは難しいこと、申請人の請求金額は、算定基準に不相当な部分が見受けられること、他方、申請人の苦痛等も考慮した結果、こういった解決案を提示したとの説明があった。

当事者間の隔たりが大きいことから、さらに解決に向けて和解の可能性等を各当事者と協議し、その結果、申請人は、早期解決の観点から和解金額の増額がかなうのであれば合意するとの意向を示した。

そこで、相手方に再検討を依頼したところ、和解金を増額することで解決を図りたいとの返答があったことから、和解が成立した。